

**PROSEDUR PELAYANAN KELUHAN PELANGGAN
PT PLN (PERSERO) AREA PELAYANAN JARINGAN (APJ)
SURAKARTA**



TUGAS AKHIR

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Dalam Memperoleh
Sebutan Vokasi Ahli Madya (A.Md) Dalam Bidang
Manajemen Administrasi**

Disusun oleh :

DHIKA DADI PAWESTI PUTRI

D 1507023

**PROGRAM DIPLOMA III MANAJEMEN ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS SEBELAS MARET
SURAKARTA**

2010

PERSETUJUAN

**PROSEDUR PELAYANAN KELUHAN PELANGGAN
PT PLN (PERSERO) AREA PELAYANAN JARINGAN (APJ)
SURAKARTA**

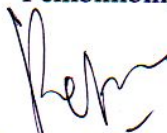
Disusun oleh :

DHIKA DADI PAWESTI PUTRI

D 1507023

Disetujui Untuk Dipertahankan di hadapan Tim Penguji
Pada Program Studi Diploma III Manajemen Administrasi
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Sebelas Maret Surakarta

Pembimbing



Dra. Retno Suryawati, M.Si

NIP. 19600106 198702 2 001

PENGESAHAN

PROSEDUR PELAYANAN KELUHAN PELANGGAN PT PLN (PERSERO) AREA PELAYANAN JARINGAN (APJ) SURAKARTA

Disusun oleh :

DHIKA DADI PAWESTI PUTRI

D 1507023

Telah diuji dan disahkan oleh TIM Penguji

Pada Program Studi Diploma III Manajemen Administrasi

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Sebelas Maret Surakarta

Pada Hari : Kamis

Tanggal : 8 Juli 2010

Tim Penguji	Nama
1. Penguji 1	Dra. Sri Yuliani, M.Si
2. Penguji 2	Dra. Retno Suryawati, M.Si

Tanda Tangan

.....
.....

Mengetahui,



Dekan,

Drs. Supriyadi SN, SU

NIP. 19530128198103 1 001

Ketua Program,

.....

Drs. Sakur, MSi

NIP. 19490205198012 1001

PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : Dhika Dadi Pawesti Putri

NIM : D 1507023

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa tugas akhir berjudul “ Prosedur Pelayanan Keluhan Pelanggan PT PLN (Persero) Area Pelayanan Jaringan (APJ) Surakarta “ adalah betul- betul karya sendiri. Hal – hal yang bukan karya saya, dalam tugas akhir tersebut diberi tanda citasi dan ditunjukkan dalam daftar pustaka.

Apabila di kemudian hari terbukti pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan tugas akhir dan gelar yang saya peroleh dari tugas akhir tersebut.

Surakarta, 8 Juli 2010

Yang Membuat Pernyataan

Dhika Dadi Pawesti Putri

D 1507023

MOTTO

- Cinta adalah sesuatu yang suci, jika ada seseorang yang bisa mendefinisikan cinta berarti ia tidak mengenalinya dan apabila dia puas dengan cinta berarti ia tidak mengerti tentang cinta. Karena cinta adalah (ibarat) minum tetapi tidak puas (atau masih saja ada yang bias kurang olehnya)
- Cinta jiwa ialah cinta yang sumbernya adalah menyerupakan esensi jiwa orang yang dicintai dengan jiwa si pecinta. Hampir seluruh kesukaan si pecinta berada pada karakteristik sang kasih dan berasal dari jiwa kekasih. Ini membuat jiwa menjadi lembut, rindu, asyik dan memberikan perasaan halus yang melepaskannya dari kebisingan dunia. (Nasrhirudin Thusi)
- Hormatilah dirimu dengan memelihara dari segala hal yang rendah dan tak bernilai. Barang siapa merasakan kemuliaan pada dirinya, maka mudah baginya untuk menentang nafsu kebinatangannya. Dan barangsiapa memandang hina dirinya, maka waspadalah terhadap kejahatan yang dapat ditimbulkannya. (Ali Bin Abi Thalib)

PERSEMBAHAN

Karya ini tidak akan terwujud tanpa dukungan dari beberapa pihak, karya ini penulis persembahkan kepada :

- Kedua orang tua penulis yang selama ini medoakan setiap saat
- Seseorang yang menjadi imam penulis selama ini
- Adikku yang sudah menjadi adik yang baik buat kakak
- Keluarga kekasih penulis
- Keluarga besar kedua orang tua penulis
- Almamaterku

KATA PENGANTAR

Puji syukur syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas Karunianya kepada kita, sehingga kita dapat merasakan anugerahnya yang begitu besar. Sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan penuh suka cita dan perjuangan. Dan tidak lupa sholawat salam kepada Nabi kita Muhammad SAW.

Tugas Akhir dengan judul “Prosedur Layanan Keluhan Pelanggan PT PLN (Persero) APJ Surakarta ini merupakan hasil dari pengamatan selama melakukan Kuliah Kerja Magang di PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surakarta. Semoga karya ini dapat bermanfaat bagi pembacanya.

Selama penulis melaksanakan Kuliah Kerja Magang mendapat banyak pengalaman dan pengetahuan. Hal ini tidak luput dari semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan laporan tugas akhir ini :

1. Drs. H. Supriyadi, SN, SU selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sebelas Maret Surakarta.
2. Drs. H. Sakur, M. Si selaku Ketua Program Studi Manajemen Administrasi Diploma Tiga Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sebelas Maret Surakarta.
3. Retno Suryawati M. Si selaku Pembimbing Tugas Akhir.
4. Segenap dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sebelas Maret Surakarta yang telah membekali ilmu kepada penulis.
5. Drs. Puguh Dwi Atmanto, ST selaku manajer PT.PLN (Persero) APJ Surakarta yang telah mengizinkan penulis untuk melakukan Kuliah Kerja Magang.

6. H. Soeharmanto, SE selaku humas PT.PLN (Persero) APJ Surakarta yang telah memberikan pengarahan selama magang
7. Ibu Wahyuningtyas, selaku Account Excecutive PT.PLN (Persero) APJ Surakarta yang telah memberi pengarahan dan perhatian kepada penulis.
8. Segenap karyawan PT.PLN (Persero) APJ Surakarta yang telah membantu dan bekerjasama dalam proses magang.
9. Seluruh keluarga selalu memberikan semangat, motivasi dan doa. Terutama Bapak dan Mami.
10. Buat kekasih tercinta yang selalu memberi warna pada penulis dan keluarga besar kekasih yang telah memberi semangat.
11. Buat adik-adikku yang selalu memberi semangat.
12. Buat Dewi, Ivo, Sindi dan anak-anak Manajemen Administrasi(A) angkatan 2007.
13. Buat Dewi, Riski dan Hartanti semoga sukses dan rajin belajar

Penulis menyadari sepenuhnya atas kekurangan dalam penulisan tugas akhir ini. Untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun. Namun penulis berharap laporan ini dapat bermanfaat bagi pihak – pihak yang membutuhkan. Akhir kata, semoga Tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi pembaca

Surakarta, 9 Juli 2010

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
MOTTO.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	V
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
ABSTRAK.....	xv
BAB I : PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian.....	6
BAB II : TINJAUAN PUSTAKA	
A. Pengertian Prosedur.....	8
B. Pengertian Pelayanan.....	12
C. Pengertian Pelanggan.....	13
D. Keluhan Pelanggan.....	14
E. Pelayanan Keluhan Pelanggan.....	15

F. Prosedur Pelayanan Keluhan Pelanggan.....	17
G. Metode Pengamatan.....	22
1. Lokasi Pengamatan.....	22
2. Jenis Pengamatan.....	23
3. Sumber Jenis Data.....	23
4. Teknik Pengumpulan Data.....	23
H. Teknik Analisis Data.....	24
BAB III : DESKRIPSI LEMBAGA/INSTANSI	
A. Sejarah singkat berdirinya PLN.....	25
B. Tujuan PT. PLN (Persero).....	30
C. Dasar Hukum Perusahaan.....	30
D. Visi dan Misi Perusahaan.....	31
E. Motto Perusahaan.....	33
F. Lokasi Perusahaan.....	33
G. Hak dan Kewajiban Perusahaan.....	34
H. Logo Perusahaan.....	36
I. Falsafah Perusahaan.....	37
J. Nilai-nilai Perusahaan.....	38
K. Proses Produksi, Pelayanan dan Kapasitasnya.....	39
L. Struktur Organisasi.....	43
M. Personalia/Kepegawaian PT. PLN (Persero) APJ Surakarta.....	46
BAB IV : PEMBAHASAN	

A. Prosedur Penyampaian Keluhan.....	53
B. Penerimaan Keluhan Pada Bagian Humas.....	82
C. Seleksi Keluhan.....	82
D. Rapat Evaluasi.....	83
E. Tindak lanjut.....	84
 BAB V : PENUTUP	
A. Kesimpulan.....	86
B. Saran.....	87

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1	: Keluhan Pelanggan PLN Tahun 2009.....	3
Tabel 2	: Jumlah Keluhan Pelangga Januari-Maret.....	4
Tabel 3	: Unit-Unit Pelayanan Jaringan (UPJ).....	41
Tabel 4	: Komposisi Karyawan Berdasarkan Bidang Kerja.....	47
Tabel 5	: Unit Pelayanan Yang Melayani Keluhan Pelanggan Di Karisidenan Surakarta	53
Tabel 6	: Jumlah dan Jenis Keluhan Dari Kotak Saran dan Penyampaian Langsung Pada UPJ di Karisidenan Surakarta Tahun 2009.....	54
Tabel 7	: Jumlah Keluhan Pelanggan PLN Tahun 2009 Dari Media Cetak.....	56
Tabel 8	: Jumlah Keluhan Pelanggan Januari-Maret Tahun 2010 Dari Media Cetak.....	56

DAFTAR GAMBAR

1. Struktur Organisasi PLN.....	43
2. Struktur prosedur keluhan pelayanan pelanggan PT. PLN (Persero) APJ Surakarta.....	52
3. Form Untuk Keluhan Pelanggan dari Media Cetak.....	82

LAMPIRAN

1. Surat Tugas Magang
2. Form Penilaian Magang
3. Form monitoring Magang
4. Form Presensi Magang
5. Surat Pernyataan
6. Surat Keterangan Selesai Magang
7. Surat Ijin Magang

ABSTRAK

Dhika Dadi Pawesti Putri D1507023, “PROSEDUR PELAYANAN KELUHAN PELANGGAN PT.PLN (Persero) APJ Surakarta”, Tugas Akhir, Program Studi Manajemen Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sebelas Maret, 2010, 87 Halaman.

Dalam era globalisasi seperti ini, peran listrik sangat penting bagi kehidupan sehari-hari. Kebutuhan dan kesejahteraan semakin meningkat, sehingga harus menciptakan kepuasan pelanggan. Demikian halnya kepuasan bagi para pelanggan PT.PLN (Persero) APJ Surakarta juga dipengaruhi oleh faktor pelayanan, khususnya dalam memberikan pencatatan keluhan pelanggan menetapkan Prosedur Pelayanan Keluhan Pelanggan yang berfungsi untuk kepentingan pelanggan dan pelayanan pelanggan.

Jenis penelitian dalam penulisan ini adalah penelitian deskriptif, yaitu penelitian yang dimaksudkan untuk memberikan informasi data dan gambar seteliti mungkin. Sumber data dalam penelitian ini adalah keterangan Kepala Asisten Manajer Bagian Humas dan dari brosur, arsip dan dokumen Prosedur Pelayanan Keluhan Pelanggan PT.PLN (Persero) APJ Surakarta. Analisa data yang digunakan adalah model analisis deskriptif.

Dari penelitian ini ditarik kesimpulan bahwa Prosedur Pelayanan Keluhan Pelanggan PT.PLN (Persero) APJ Surakarta telah sesuai dengan proses pelayanan PT. PLN (Persero) APJ Surakarta Kota telah mendapatkan sertifikat Sistem Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001 : 2000. Untuk fungsi pelayanan pelanggan (TUL I sampai dengan VI) sertifikat diterbitkan oleh PT. AJA Registrars sejak tahun 2005. sedangkan fungsi pelayanan jaringan (Pemeliharaan dan Penanganan Gangguan) Sertifikat diterbitkan oleh PT. Sucofindo sejak bulan Oktober 2007. Pelanggan dapat menyalurkan keluhan kepada PT PLN (Persero) APJ Surakarta.

Saran yang dapat disampaikan untuk PT. PLN Persero adalah penataan kliping sebaiknya harus lebih dirapikan menurut tanggal termuda, supaya lebih mudah saat pencarian, penataan semua arsip yang ada di bagian Humas PT. PLN (Persero) APJ Surakarta sebaiknya lebih diperhatikan supaya semua tidak ada yang hilang dan perlu adanya penyuluhan oleh PLN agar prosedur penyampaian keluhan pelanggan tidak membingungkan oleh pelanggan.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Listrik merupakan sumber kehidupan bagi kita semua. Di era globalisasi seperti ini, peran listrik sangat penting bagi kehidupan sehari-hari, kesejahteraan dan kebutuhan manusia yang semakin meningkat, apalagi kebutuhan manusia dalam bidang jasa maupun barang. PLN sebagai perusahaan Negara perlu memperhatikan aspek pemasaran lebih luas antara meteran oleh petugas yang tidak akurat, tarif listrik meningkat, pelanggan selalu terancam dengan pemutusan listrik, pemadaman bergilir, dan masih banyak lainnya. Kepuasan pelanggan merupakan respon pelanggan terhadap ketidak-sesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja actual yang dirasakan setelah pemakaian.

Kepuasan pelanggan merupakan respon pelanggan terhadap ketidak sesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja actual yang dirasakannya setelah pemakaian. Demikian halnya kepuasan bagi para pelanggan PT. PLN (Persero) APJ Surakarta juga dipengaruhi berbagai faktor diantaranya pelayanan, sikap tanggap terhadap gangguan, kemudahan dalam pembayaran tagihan rekening listrik, prosedur pemasangan listrik dan masih banyak lainnya.

Pelanggan adalah investasi perusahaan yang amat vital dan itu merupakan tanggung jawab semua ini, khususnya petugas pelayanan untuk dapat memelihara dan mengamankan investasi yang vital tersebut, maka kinerja suatu perusahaan yang maksimal merupakan pengaman investasi serta modal dalam keunggulan bersaing. Antara kinerja suatu bisnis dan keunggulan bersaing mempunyai hubungan positif yang sangat erat, artinya semakin baik kinerja suatu perusahaan, semakin kuat pula keunggulan bersaing yang dimilikinya. Sebaliknya semakin buruk kinerja suatu perusahaan, keunggulan bersaingnya semakin berkurang.

Untuk memenuhi kepuasan pelanggan perlu ada perbaikan kualitas pelayanan yang mengacu pada kepuasan pelanggan merupakan tujuan utama dalam pemberian pelayanan. Karena itu, perbaikan kualitas pelayanan harus dilakukan secara terus menerus dan berkesinambungan. Untuk melaksanakan suatu perbaikan tidak terdapat suatu alasan untuk tidak mengetahui aspek-aspek kunci dari suatu sistem kualitas.

Namun sayangnya banyak permasalahan yang muncul dari PLN. Sebagai perusahaan yang membidangi layanan masyarakat yang amat vital, perusahaan ini masih mengalami banyak kerugian. Akhir-akhir ini PLN berusaha menekan kerugian dengan cara menaikkan pajak listrik. Seperti yang disampaikan oleh seorang pelanggan dari bapak Hartono warga Boyolali “Pembayarannya cukup mahal dan tidak ada penjelasan sama sekali dari pihak pengembang PLN”. Keluhan lain yang disampaikan oleh pelanggan adalah seringnya listrik mati, sehingga amat merugikan

masyarakat terutama keperluan industri. Masalah lain yang ditanggapi PLN antara lain tentang keluhan pencatatan meteran listrik PLN, keluhan pencurian listrik, dan tingginya tunggakan pelanggan. Warga di Teras Boyolali pun mengeluhkan tentang “pemadaman listrik yang tidak terjadwal, kerap dikeluhkan masyarakat terutama yang punya hajat kerja”. Bapak Tomo warga Solo mengungkapkan keluhannya di salah satu media masa tentang rekening listrik.. Beruntung PLN cepat merespon secara positif keluhan pelanggan.

Selama ini PT. PLN (Persero) APJ Surakarta sudah banyak peningkatan dalam mengatasi semua keluhan – keluhan masyarakat. Jika ada tidak kesesuaian keinginan masyarakat (keluhan), masyarakat dapat mengirimkan keluhannya dengan cara :mengirim keluhan pada media masa (Solopos, Suara Merdeka, Kompas, Jawa Pos, Joglo Semar dan lain-lain),pada website PLN (www.pln.co.id), ataupun datang pada unit-unit terdekat. Jika ada keluhan pelanggan dari masyarakat yang ada dimedia masa, website dan datang langsung kantor PLN, PT PLN (Persero) APJ Surakarta tidak hanya diam tapi segera menanggapi. Dari media masa PT PLN (Persero) APJ Surakarta keluhan itu diterima pada HUMAS (Hubungan Masyarakat) digandakan kemudian diedarkan kepada : Manager, Asisten Manager (ASMAN) Pemasaran dan Niaga (SARNI), ASMAN Keuangan, ASMAN Rencana, ASMAN Sumber Daya Manusia (SDM) dan Administrasi, ASMAN Distribusi, Ahli Kenkor dan Ahli Penlos. Setelah ditanggapi pada bagian-bagian tersebut HUMAS

menanggapi dengan peninjauan pada unit terkait, dan mendatangi pada pelanggan tersebut untuk menyelesaikan permasalahan. Sehingga membuat prosedur pelayanan keluhan pelanggan PT PLM (Persero) APJ Surakarta menjadi semakin membaik dari bulan ke bulan seperti yang digambarkan pada tabel berikut ini :

TABEL 1. KELUHAN PELANGGAN PLN TAHUN 2009

No.	Bulan	Jumlah Keluhan
1.	Januari	33 Pelanggan
2.	Februari	31 Pelanggan
3.	Maret	30 Pelanggan
4.	April	29 Pelanggan
5.	Mei	28 Pelanggan
6.	Juni	27 Pelanggan
7.	Juli	25 Pelanggan
8.	Agustus	24 Pelanggan
9.	September	22 Pelanggan
10.	Oktober	20 Pelanggan
11.	November	19 Pelanggan
12.	Desember	18 Pelanggan
	Jumlah	306 Pelanggan

Sumber : PT PLN APJ Surakarta, 2009

Selanjutnya jumlah keluhan pelanggan di tahun 2010 dapat diamati pada tabel berikut :

TABEL 2. JUMLAH KELUHAN PELANGGAN JANUARI-MARET
TAHUN 2010

No.	Bulan	Jumlah Keluhan
1.	Januari	22 Pelanggan
2.	Febuari	13 Pelanggan
3.	Maret	8 Pelanggan

Sumber : PT PLN APJ Surakarta, 2010

Tabel 1 dan 2 menunjukkan jumlah keluhan pelanggan PLN Surakarta semakin menurun dari bulan ke bulan. Hal ini menunjukkan semakin membaiknya PT PLN (Persero) APJ Surakarta dalam menanggapi keluhan-keluhan masyarakat dalam hal pelayanan.

PT PLN (Persero) APJ Surakarta merupakan perusahaan Negara yang bergerak dibidang jasa, yang salah satu tujuannya adalah melayani kepentingan umum/masyarakat dalam memenuhi kebutuhan energi listrik. Program PLN dalam meningkatkan pelayanan adalah “Peduli Pelanggan” dengan motto “Kepedulian Kami Kepuasan Anda”. Program peduli pelanggan terdiri dari beberapa program yang terus berkelanjutan hingga saat ini, misalnya : One Stop Service (PESAT :Pelayanan Satu Tempat), One To One Marketing (PELANGI : Peduli Pelanggan Inti), Peningkatan dan Pengembangan Pusat Pelayanan Gangguan melalui No.telepon 123, Peningkatan Mutu Baca Meter, Dan Kemudahan Pembayaran rekening listrik melalui PRAQTIS (Pembayaran Rekening Listrik Fleksibel dan Otomatis).

Kepuasan pelanggan merupakan respon pelanggan terhadap ketidak sesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakannya setelah pemakaian. Atmawati dan Wahyuddin (2005) menerangkan bahwa kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh persepsi kualitas jasa, kualitas produk, harga dan faktor-faktor yang bersifat situasi sesaat. Salah satu faktor yang menentukan kepuasan pelanggan dalam persepsi pelanggan mengenai kualitas jasa yang berfokus pada lima dimensi kualitas jasa yaitu bukti fisik, keandalan daya tanggap, jaminan dan empati.

Menurut Schnaars (1991), pada dasarnya tujuan dari suatu bisnis adalah untuk menciptakan para pelanggan yang merasa puas. Terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya hubungan antara perusahaan dan pelanggannya menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang dan terciptanya loyalitas pelanggan, dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut-kemulut (*word of mouth*) yang menguntungkan bagi perusahaan (Tjiptono, 1997). Berdasarkan latar belakang masalah tersebut maka penulis tertarik untuk mengambil judul “Prosedur Pelayanan Keluhan Pelanggan PT PLN (Persero) APJ Surakarta”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut.

Bagaimana prosedur pelayanan keluhan pelanggan PT PLN (Persero) APJ Surakarta?.

C. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran prosedur pelayanan keluhan pelanggan PT PLN (Persero) APJ Surakarta.

D. Manfaat Penelitian

1. Secara teoritis

Hasil penelitian ini dapat menjadi referensi dalam pengembangan ilmu manajemen khususnya dalam penanganan konsumen.

2. Secara Praktis

a. Bagi PT. PLN

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi PT PLN dalam menangani masalah keluhan pelanggan.

b. Bagi Masyarakat

Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan informasi bagi masyarakat tentang prosedur pengaduan keluhan dan pelayanan keluhan pelanggan.

c. Bagi Instansi Lain

Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi masukan atau alternatif prosedur dalam menangani pelayanan keluhan pelanggan

d. Peneliti Lanjutan

Hasil penelitian ini dapat menjadi referensi penelitian lanjutan untuk penelitian tentang keluhan pelanggan PLN.

B A B II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Pengertian Prosedur

Prosedur berasal dari bahasa Inggris yaitu *procedure* yang mempunyai arti cara, jalan, tata cara, aturan, ketentuan yang dipakai. Akan tetapi kata *procedure* tersebut telah lazim digunakan dalam kosa kata bahasa Indonesia yang lebih dikenal dengan kata prosedur.

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, prosedur diartikan sebagai berikut :

1. Tahap-tahap kegiatan untuk menyelesaikan suatu aktivitas;
2. Metode langkah demi langkah secara eksak dalam memecahkan suatu problem.

Menurut Muhammad Ali (2000 : 325) “Prosedur adalah tata cara kerja atau cara menjalankan suatu pekerjaan”

Menurut Amin Widjaja (1995 : 83) “Prosedur adalah sekumpulan bagian yang saling berkaitan misalnya : orang, jaringan gudang yang harus dilayani dengan cara yang tertentu oleh sejumlah pabrik dan pada gilirannya akan mengirimkan pelanggan menurut proses tertentu”

Sedangkan menurut Kamaruddin (1992 : 836 – 837) “Prosedur pada dasarnya adalah suatu susunan yang teratur dari kegiatan yang berhubungan satu sama lainnya dan prosedur-prosedur yang berkaitan melaksanakan dan memudahkan kegiatan utama dari suatu organisasi”.

Sedangkan pengertian prosedur menurut Ismail masya (1994 : 74) mengatakan bahwa “Prosedur adalah suatu rangkaian tugas-tugas yang saling berhubungan yang merupakan urutan-urutan menurut waktu dan tata cara tertentu untuk melaksanakan suatu pekerjaan yang dilaksanakan berulang-ulang”.

Berdasarkan pendapat beberapa ahli di atas maka dapat disimpulkan yang dimaksud dengan prosedur adalah suatu tata cara kerja atau kegiatan untuk menyelesaikan pekerjaan dengan urutan waktu dan memiliki pola kerja yang tetap yang telah ditentukan.

Prosedur (<http://blog.re.or.id/prosedur.htm>) adalah sebuah perintah yang dapat digunakan untuk melakukan beberapa kejadian dalam suatu kumpulan perintah yang lebih lengkap dengan berbagai kelengkapan di dalamnya baik itu pengecekan kondisi, fungsi matematika maupun fungsi string. Dengan menggunakan prosedur atau fungsi dapat menghemat banyak ruang dalam dan menghindari pengetikan kode yang berulang-ulang.

Menurut Harold Koontz, Cyril O' Donnel, Heinz Weihrich (1989 : 124) memberikan pengertian prosedur sebagai berikut :

“Prosedur adalah rencana yang menetapkan suatu metode penamnggan yang dibutuhkan untuk aktivitas – aktivitas yang akan datang. Ia merupakan pedoman untuk bertindak, bukan untuk berfikir dan ia menguraikan cara yang tepat untuk menyelesaikan suatu kegiatan tertentu.”

Berdasarkan definisi diatas dapat disimpulkan bahwa prosedur merupakan suatu bentuk kegiatan atau rencana yang terkait dengan penetapan cara berperilaku dan bertindak dimasa yang akan datang. Ketetapan itu dapat dipakai sebagai pedoman (pegangan) untuk pelaksanaan kegiatan – kegiatan yang sudah ditetapkan dalam proses perencanaan. Disebut pedoman (pegangan) karena prosedur menguraikan cara tepat untuk menyelesaikan kegiatan – kegiatan tersebut. Serta berurutan secara kronologis. Pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa prosedur adalah tata cara menyelesaikan suatu pekerjaan menurut urutan waktu. Dan suatu prosedur memberikan sejumlah instruksi yang lebih terperinci untuk melaksanakan serangkaian segala kegiatan secara teratur.

Menurut T. Hani Handoko (1995 : 90), prosedur sangat berguna antara lain untuk :

1. Menghemat usaha manajerial
2. Memudahkan pendelegasian dan penempatan tanggung jawab.
3. Menimbulkan pengembangan metode – metode oprasi yang lebih efisien.
4. Memudahkan pengawasan.
5. Memungkinkan penghematan personalia.
6. Membantu kegiatan – kegiatan koordinasi.

Prosedur harus mempunyai stabilitas yang mempunyai arti bahwa ia harus memberikan kemantapan arah yang sudah ditetapkan diman hanya dibuat perubahan – perubahan apabila timbul perubahan – perubahan pada sasaran. Disamping adanya stabilitas, perlu adanya fleksibilitas pada prosedur agar dapat menghindari suatu keadaan yang darurat. Suatu prosedur harus mampu untuk menjawab suatu pekerjaan tugas untuk metode yang digunakan, pada sasaran yang digunakan, bagaimana tugas tersebut digunakan, bagaimana harus selesai, dan siapa yang menyelesaikan tugas tersebut.

Menurut Moekijat dalam Kamus Manajemen (1990 : 435), prosedur dapat diartikat sebagai berikut ini :

1. Suatu Prosedur berhubungan dengan pemilihan dan penggunaan arah tindakan tertentu sesuai dengan kebijaksanaan yang telah ditentukan.
2. Prosedur – prosedur memberikan urutan menurut waktu (kronologis) kepada tugas – tugas dan menentukan tujuan yang telah ditentukan terlebih dahulu.
3. Suatu prosedur adalah serangkaian tugas yang saling berhubungan yang merupakan urutan menurut waktu dan cara tertentu untuk melakukan pekerjaan yang harus diselesaikan.

4. Urutan secara kronologis (menurut waktu) dari tugas – tugas ini merupakan ciri dari tiap prosedur. Biasanya suatu prosedur meliputi bagaimana, bilamana, oleh siapa masing – masing tugas harus diselesaikan
5. Prosedur – prosedur harus menggambarkan cara atau metode dengan mana pekerjaan harus diselesaikan.

Dalam penetapan, pemeliharaan serta pengembangan prosedur kerja perlu diperhatikan prinsip – prinsip, seperti yang dikemukakan oleh Hadari Nawawi (1989 : 51), adalah :

1. Prosedur kerja harus dinyatakan secara jelas dalam bentuk tertulis yang menggambarkan arus jalannya pekerjaan secara bertahap dan sistematis, agar mudah dilaksanakan dan mudah diawasi.
2. Prosedur kerja harus dikomunikasikan secara sistematis kepada semua personil, agar dalam pelaksanaan pekerjaan rutin berlangsung secara mekanis dan lancar.
3. Prosedur kerja diciptakan dan dikembangkan sedapat mungkin diselaraskan dengan prosedur kerja yang digunakan oleh satuan organisasi, unit kerja yang lebih tinggi dalam lingkungan yang bersifat vertikal.
4. Prosedur kerja harus disusun secara baik dengan garis komando yang menggambarkan arus perintah dan pertanggungjawaban yang jelas dan garis hubung kerja konsultatif yang jelas pula.
5. Prosedur kerja harus selalu dievaluasi atau memuat program pemeriksaan intern, agar selalu dapat dilaksanakan tindakan perbaikan secara periodic dan berkesinambungan.
6. Untuk mengurangi atau mencegah terjadinya kecurangan atau kekeliruan, prosedur kerja harus dikoordinasi secara baik agar pekerjaan seseorang pegawai secara otomatis di cek oleh pegawai lain, terutama dalam melaksanakan pekerjaan yang berproses secara bertahap.
7. Dalam mewujudkan pekerjaan secara operasional yang sifatnya tidak mekanis, prosedur kerja tidak boleh terlalu terinci sehingga menghasilkan birokrasi yang terlalu ketat. Untuk itu prosedur kerja harus luwes

deanmemungkinkan para pelaksana mengambil keputusan secara tepat bilamana situasi menuntutnya, sehingga keputusan harus dilaksanakan diluar kebiasaan.

8. Prosedur kerja tidak boleh tumpang tindih, bertentangan dan berduplikasi antara yang satu dengan yang lain, karena dapat membingungkan dalam melaksanakan arus pekerjaan.
9. Prosedur kerja harus bernilai ekonomis, sehingga tidak memerlukan banyak biaya, waktu dan tenaga secara berlebihan.

Dari definisi diatas dapat menarik kesimpulan bahwa prosedur adalah suatu bentuk rencana yang berkaitan dengan penetapan cara pakai sebagai pedoman atau pegangan dalm melaksanakan suatu kegiatan – kegiatan yang sudah ditetapkan dalam proses perencanaan. Dikatakan sebagai pedoman karena dalam prosedur dapat menguraikan cara yang tepat dalam menyelesaikan kegiatan tersebut dan urutan – urutan dari kegiatan itu secara kronologis.

B. Pengertian Pelayanan

Pengertian pelayanan secara umum adalah tindakan untuk menyediakan apa yang diharapkan dan dibutuhkan orang lain dalam hal organisasi pelayanan, sedangkan yang dimaksud orang lain dalam hal ini adalah pelanggan PT. PLN (Persero) APJ Surakarta

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (1996:172), pelayanan dapat diartikan,”Pelayanan adalah perihal atau cara melayani yang terkait dengan service atau jasa dan adanya kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang/jasa”.

Menurut W.J.S Poerwodarminto (2003:573), kata pelayanan berasal dari kata dasar layan, melayani, menolong, menyediakan sesuatu yang diperlukan orang lain.

Menurut H. A. S Moenir (2000:16-17) adalah sebagai berikut :

“Proses pemenuhan kebutuhan aktifitas orang lain yang langsung karena untuk memenuhi berbagai kebutuhan hidupnya, manusia senantiasa berusaha baik melalui aktifitas sendiri maupun secara tidak langsung melalui aktifitas orang lain”.

Dari beberapa pendapat di atas, pelayanan dapat disimpulkan sebagai kegiatan menyediakan sesuatu yang diperlukan orang lain dalam rangka memenuhi kebutuhan hidupnya

Dibawah ini adalah beberapa pengertian yang terkait dengan definisi kualitas jasa pelayanan menurut Zulian Yamit (2001:22) :

- Excellent adalah standar kinerja pelayanan yang diperoleh
- Customer adalah perorangan, kelompok, departemen atau perusahaan yang menerima membayar output pelayanan (jasa dan sistem)
- Service adalah kegiatan utama atau pelengkap yang tidak secara langsung terlibat dalam proses pembuatan produk, tetapi lebih menekankan pada pelayanan transaksi antar pembeli dan penjual
- Quality adalah sesuatu yang secara khusus dapat diraba atau tidak dapat diraba dari sifat yang dimiliki produk dan jasa
- Levels adalah suatu pernyataan atas sistem yang digunakan untuk memonitor dan mengevaluasi
- Consistent adalah tidak memiliki variasi dan semua pelayanan berjalan sesuai standar yang ditetapkan
- Delivery adalah memberikan pelayanan yang benar dengan cara yang benar dalam waktu yang tepat.

C. Pengertian Pelanggan

Pelanggan ditinjau dari volume pembelinya adalah seseorang yang melakukan pembelian secara berulang-ulang². Pelanggan adalah seseorang atau lembaga yang menjadi anggota (member) dari sebuah kegiatan komersial, yang dibuktikan dengan kartu anggota, dengan atau tanpa membayar keanggotaan. Pertama, Anda harus mengerti betul pengertian pelanggan sesungguhnya. Dalam literatur dunia wirausaha, istilah “Pelanggan” ditafsirkan menjadi dua pengertian yaitu : dalam arti luas dan dalam arti sempit.

Dalam arti luas pelanggan diartikan semua pihak yang mempunyai hubungan kerja dengan bisnis kita, atau semua pihak yang terkait dalam proses produksi seperti ; supplier bahan baku, penyandang dana (pemilik perusahaan, kreditor, investor, perbankan, dll), distributor/agen pemasar/penyalur, sebagai jembatan atau perantara agar produk tiba ditangan “end-user”, para pekerja dan orang-orang lain yang terlibat dalam proses produksi, para pesaing/competitor, dan pembeli produk/jasa (konsumen, end-user).

Dalam arti sempit, pelanggan merupakan pembeli produk/jasa, tanpa memperhitungkan apakah sering, jarang atau hanya sesekali saja membeli produk/jasa kita. Ini disebut juga pelanggan riil. Pelanggan dalam pengertian ini juga disebut bagi semua orang atau pihak yang menaruh perhatian atau tertarik pada produk/jasa kita atau hanya “sekedar ingin tahu” saja. Ini disebut juga pelanggan potensial.

Pelanggan PLN adalah seseorang atau lembaga yang menggunakan (memakai) jasa Listrik yang digunakan sehari-hari menurut kebutuhannya. Dan sudah terikat saling membutuhkan, PLN dan pelanggan.

Pelanggan PLN adalah rumah tangga, perusahaan dan pemerintahan yang menggunakan jasa listrik.

D. Keluhan Pelanggan

Keluhan adalah satu pernyataan atau ungkapan rasa kurang puas terhadap satu produk atau layanan, baik secara lisan maupun tertulis, dari pelanggan internal maupun eksternal.

Suatu perusahaan hal yang akan ditinjau secara langsung adalah keluhan pelanggan. Karena keluhan pelanggan sangat berguna untuk perusahaan yang sedang berkembang. Dan apabila keluhan pelanggan tidak ditanggapi secara maksimal, besar kemungkinan para pelanggan yang sudah menjadi langganannya akan mencari alternatif lain atau bahkan lari dari perusahaan langganannya tersebut. Keluhan pelanggan juga merupakan kunci keberhasilan suatu perusahaan.

Hal senada juga akan terjadi pada pelanggan listrik, apabila ada masalah dengan pelayanan listrik otomatis para pelanggan juga akan menyampaikan keluhannya.

Apabila keluhan pelanggan ini tidak ditanggapi, maka bisa saja para pelanggan enggan untuk menggunakan listrik atau setidaknya mereka akan memprotes perusahaan listrik. Pada sekarang ini pelanggan banyak yang memprotes tentang rekening listrik, baca meter, denda jika membayar listrik telat, pelayanan tentang listrik, dan yang paling sering adalah pemadaman bergilir yang menuai banyak protes mulai dari rumah tangga, instansi pemerintah maupun perusahaan-perusahaan besar.

E. Pelayanan Keluhan Pelanggan

Pelayanan keluhan pelanggan dalam suatu perusahaan sangat penting dalam membangun citra baik suatu perusahaan. Perusahaan yang baik adalah perusahaan yang pelayanan keluhan pelanggan direspon dengan cepat dan baik.

Pihak PLN memberikan pelayanan keluhan melalui website (www.pln.co.id), media massa seperti Solopos, Joglosemar, Suara Merdeka, Jawa Pos, Kompas, bisa melalui talk show di radio RRI pada hari Selasa dan Jum'at jam 20.00-21.00 WIB, PTPN Senin jam 07.30-08.30 WIB, dan lain-lain. Adapun dengan cara mendatangi kantor-kantor unit terdekat.

Adapun beberapa aturan di bawah ini dalam memberikan pelayanan keluhan (<http://www.StirtzGroup.com>) adalah :

1. Mendengarkan dengan baik.

Berikan perhatian Anda secara penuh. Jangan mengerjakan hal lain. Jangan 'separo mendengarkan'. Tuliskan apa yang mereka katakan pada Anda dan dapatkan hal-hal yang spesifik. Pastikan Anda memahaminya. Hanya fokus pada mereka.

2. Biarkan mereka berbicara.

Jangan menyela. Jangan menjelaskan, mempertahankan diri, atau memberikan penilaian. Mereka tidak peduli dengan terjadi masalah dan mereka tidak menginginkan cerita versi Anda. Mereka marah dan ingin melampiaskannya, jadi biarkan demikian.

3. Meminta maaf dengan tulus.

Ini sulit dilakukan terlebih jika Anda bukan yang menyebabkan masalah. Jika dalam situasi ini Anda meminta ma'af, Anda tidak dipersalahkan karena telah menyebabkan masalah. Anda meminta ma'af karena pelanggan mengalami hal yang tidak menyenangkan. Posisikan diri Anda pada posisi mereka. Bersikap tulus.

4. Tanyakan pada mereka bagaimana Anda bisa memperbaikinya. Dan lakukan dengan lebih.

Terlalu banyak karyawan yang tidak menanggapi baik keluhan atau generik, stok respon, seperti mengeluarkan uang untuk membayar tagihan. Tapi resiko tersebut membuat pelanggan lebih kesal jika itu bukan yang mereka inginkan. Nyatanya, mungkin Anda membuat orang lain tersinggung dengan menawarkan diskon.

Cara yang lebih baik adalah menanyakan apa yang mereka inginkan. Anda bersikap genuine dan sopan. Banyak orang yang tidak menginginkan banyak hal.

5. Meyakinkan mereka Anda akan memperbaiki masalah.

Karena Anda sudah mendengarkan dan memahami keluhan mereka, Anda mengerti mengapa mereka begitu kesal. Ambil langkah berikutnya dan yakinkan mereka bahwa Anda akan mengambil tindakan pencegahan agar tidak terulang kembali. Jika tidak, mengapa mereka harus kembali lagi? (Namun, Anda juga harus memperbaiki masalah tersebut.)

6. Berterima kasih pada mereka.

Tanpa feedback langsung dari pelanggan, kita tidak tahu apa yang bisa kita berikan pada pelanggan. Saat mereka mengatakan bahwa kita gagal mereka memberikan informasi yang berharga bagaimana kita bisa meningkatkan bisnis kita. Mereka mengatakan pada kita apa yang perlu dilakukan agar pelanggan kembali lagi. Jadi, berterimakasihlah atas bantuan mereka. Sangat jarang menemukan pelanggan yang bersedia meluangkan waktu dan upayanya untuk memberikan feedback. Berterima kasih pada mereka akan membuat mereka akan selalu kembali pada Anda.

F. Prosedur Pelayanan Keluhan Pelanggan

Prosedur Pelayanan Keluhan adalah rangkaian tugas-tugas yang saling berhubungan yang merupakan urutan-urutan waktu dan tata cara tertentu untuk melakukan pekerjaan yang berulang-ulang untuk melayani, menolong, menyediakan sesuatu yang diperlukan orang lain atau seseorang atau lembaga pengguna jasa.

PT. PLN (Persero) APJ Surakarta Kota juga menerima langsung kritik dan saran dari pelanggan melalui kotak kritik dan saran yang disediakan di loket, telepon, internet, dan media massa. Setiap ada Kritik dan Saran yang masuk, maka secepat mungkin pihak PT. PLN (Persero) APJ Surakarta Kota segera menanggapi / merespon dan menyelesaikan masalah tersebut serta jangan sampai terjadi di kemudian hari. Dengan mengetahui keluhan dan pendapat dari pelanggan, diharapkan pelayanan dapat lebih ditingkatkan lagi kualitasnya. Selain itu PT. PLN (Persero) APJ Surakarta Kota juga melakukan / memberikan formulir kuesioner kepuasan pelanggan kepada pelanggan, dengan memberikan kuesioner maka dapat diketahui seberapa baik tingkat kepuasan pelanggan.

Manfaat prosedur pelayanan keluhan menurut (<http://www.StirtzGroup.com>.) :

- Tersedia prosedur yang jelas ketika terjadi keluhan
- Menciptakan pemahaman dan keyakinan cara menangani keluhan
- Membantu mengatasi rasa “bersalah” secara pribadi bagi orang yang menangani keluhan
- Menerima keluhan sebagai umpan-balik yang berharga, bukan sebagai kritik
- Menghasilkan catatan yang dapat digunakan untuk menganalisa kemungkinan peningkatan layanan

Langkah yang Diperlukan

1. Bentuk pendekatan umum untuk pelayanan keluhan

Ini memerlukan persetujuan dari semua pihak terkait di perusahaan, dari staff hingga pimpinan perusahaan. Pastikan bahwa semua orang di perusahaan mempunyai pandangan yang sama terhadap pelanggan. Ini harus tertanam ke dalam budaya perusahaan dan terutama menjadi tanggung jawab manajemen senior.

Ketika pelanggan mengajukan keluhan, harapan mereka:

- Ada yang melayani keluhannya
- Didengar dan dipercaya
- Diperlakukan dengan adil dan efisien
- Terus diberitahu kemajuan penanganan masalah
- Diberikan kompensasi bila perlu

2. Sediakan form standar untuk keluhan

Ini merupakan alat bantu berharga yang berisi informasi berikut ini:

Rincian tanda terima

- Tanggal diterima
- Diterima oleh

- Divisi/dept

Rincian pelanggan

- Nama, alamat
- Telepon, fax, nomor HP, email

Rincian tindakan

- Tanggal selesai
- Sign-off
- Penanggung jawab

3. Pastikan keluhan dianalisa dengan benar

Pada saat menerima keluhan, penerima harus melihatnya sebagai kesempatan kedua untuk memuaskan pelanggan. Staff penerima harus:

- Bersikap sopan dan berempati pada pelanggan
- Memastikan semua rincian keluhan telah dicatat dalam form keluhan
- Yakin bahwa informasi yang dicatat adalah factual
- Tidak mengakui kewajiban atau kesalahan pada tahap ini

Penerima keluhan, bila perlu bersama manager-nya, harus memutuskan apakah ini merupakan masalah besar atau kecil berdasarkan temuan informasi yang tepat, dan analisa fakta yang ada. Masalah kecil dapat disebabkan oleh salah tafsir, kesalahpahaman, kesalahan rincian informasi, atau kecerobohan kecil. Masalah besar dapat meliputi pelanggaran hukum pidana, hal-hal yang berakibat buruk pada kesehatan dan keselamatan, atau masalah keuangan.

4. Membangun kepemilikan dan tanggung jawab

Staff harus diberdayakan untuk mengambil tindakan yang tepat jika keluhan telah diakui kebenarannya dengan jelas, berada dalam wilayah tanggung jawabnya, dan dapat segera diselesaikan. Jika keluhan tidak dapat diselesaikan oleh penerima,

rincian pelanggan dan keluhannya harus dicatat dalam form yang telah tersedia untuk itu, dan segera mengirimkannya ke bagian atau tingkat tanggung jawab yang relevan. Pelanggan harus diberi tahu siapa yang berhubungan dengan keluhannya dan jawaban akan diberikan secepat mungkin dalam batas waktu tertentu.

Sangat menjengkelkan bila pelanggan harus berhubungan dengan organisasi yang tidak jelas tanggung jawabnya, atau dilempar dari satu orang ke orang lainnya.

5. Menentukan prosedur eskalasi

Bila keluhan merupakan masalah besar, manager harus memutuskan tindakan yang tepat, dan hal ini dapat meliputi:

- Berkonsultasi dengan otoritas yang lebih tinggi
- Membuat laporan kejadian secara rinci
- Menghubungi pengacara perusahaan
- Menghubungi polisi

6. Menekankan kontak pelanggan untuk penyelesaian keluhan

Tindakan tepat untuk penyelesaian keluhan akan menjadi jelas setelah tingkat keseriusan dipahami dengan baik, dan analisa fakta dilakukan dengan benar. Penyelesaian masalah bukanlah waktu untuk negosiasi atau barter dengan pelanggan yang memiliki keluhan asli, bukan mengada-ada atau mencari kompensasi. Jika ada keterlambatan dalam menyelesaikan keluhan, pelanggan harus dihubungi secara berkala dengan interval waktu yang disetujui bersama.

7. Pastikan form keluhan pelanggan ditandatangani

Ketika keluhan telah diatasi untuk kepuasan pelanggan, penerima atau atasan harus menandatangani form keluhan pelanggan dan menyatakan masalah selesai. Form ini selanjutnya diperlukan untuk analisa kecenderungan keluhan.

Bisa jadi tidak ada penyelesaian yang memuaskan, bila pelanggan menuntut sesuatu yang “tidak masuk akal” atau “diluar” batas ketentuan perusahaan. Bila ini terjadi, mungkin perlu untuk:

- Beritahu pelanggan bahwa apa yang diinginkannya diluar kemampuan perusahaan
- Pastikan langkah apa yang dapat diambil selanjutnya
- Dan nyatakan bahwa hal ini akan dilaporkan ke manajemen senior

8. Putuskan tindakan korektif internal

Setelah berurusan dengan keluhan, putuskan apakah sistem, peralatan atau kemampuan personil yang memerlukan perbaikan. Uruslah keperluan perbaikan proses internal atau pelatihan sesegera mungkin setelah ada keluhan.

9. Bangun evaluasi kepuasan pelanggan

Setelah selang waktu yang tepat, misalnya dua minggu, hubungi kembali pelanggan untuk memastikan bahwa keluhannya telah diselesaikan dengan memuaskan – dan untuk memastikan bahwa mereka masih menjadi pelanggan yang loyal.

10. Analisa keluhan secara periodik

Semua form keluhan harus disimpan oleh orang yang ditugaskan untuk itu, seorang manager harus bertanggungjawab untuk memantau sifat dan tingkat keluhan secara teratur. Hasil analisa ini, dan rincian tiap tindakan korektif, harus dilaporkan ke manajemen senior secara teratur.

Hal-hal yang perlu dan tidak boleh dilakukan

Perlu dilakukan:

- Membuat “layanan pelanggan” (*Customer Service*) sebagai bagian dari budaya perusahaan
- Berdayakan staff untuk menangani keluhan
- Jaga hubungan dengan pelanggan untuk memastikan bahwa keluhan mereka ditangani dengan memuaskan
- Analisa pola keluhan dan ambil tindakan perbaikan. Terima dan perlakukan keluhan secara positif

Kesopanan, cepat tanggap dan sentuhan pribadi sangat penting. Pelanggan yang mengeluh dan mendapatkan ketiga hal tersebut biasanya akan tampil sebagai pelanggan yang lebih puas dari sebelumnya. Dan mereka akan bercerita kepada orang lain.

Tidak boleh dilakukan

- Menyalahkan pelanggan
- Mengatakan “ini bukan tugas saya”
- Menerima keluhan secara “pribadi” atau membela diri
- Menggunakan pekerjaan administratif sebagai alasan untuk tidak cepat tanggap terhadap keluhan

G. Metode Pengamatan

1. Lokasi Pengamatan

Dalam penelitian ini penulis memilih lokasi PT PLN (Persero) APJ Surakarta, khususnya diBagian Hubungan Masyarakat (HUMAS), karena penulis ingin mengetahui Prosedur Layanan Keluhan Pelanggan pada masyarakat Surakarta.

2. Jenis Pengamatan

Dilihat dari sifatnya penelitian ini merupakan penelitian deskriptif, yaitu jenis penelitian yang dimaksudkan untuk memberikan informasi Prosedur Layanan Keluhan Pelanggan PT PLN (Persero) APJ Surakarta.

3. Sumber Jenis Data

Data merupakan sumber fakta atau keterangan dari obyek yang diteliti, sumber data dalam penelitian ini adalah :

a. Data Primer

Yaitu data yang masih harus diolah secara sedemikian rupa agar bisa menjadi data yang dapat dicerna. Sumber data primer diperoleh dari keterangan Kepala Sub Bagian Humas dan Karyawan – karyawan PT PLN (Persero) APJ Surakarta.

b. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang sudah jadi dan tidak perlu lagi diolah. Dalam penelitian ini sumber data sekunder diperoleh dari brosur, arsip keluhan pelanggan, laporan, media massa, dan dokumen PT PLN (Persero) APJ Surakarta.

4. Teknik Pengumpulan Data

Pencapaian tujuan dalam suatu penelitian harus menggunakan teknik – teknik pengumpulan data yang tepat. Berhasil tidaknya suatu penelitian banyak tergantung pada ketepatan instrument serta metode yang dipakai dalam mengumpulkan data atau informasi yang dibutuhkan. Penulis dalam usaha untuk memperoleh data menggunakan cara sebagai berikut :

a. Interview (Wawancara)

Yaitu penelitian dengan menggunakan tanya jawab lisan dan langsung. Dalam hal ini informan yang diambil dalam penelitian ini adalah Kepala Sub Bagian Humas yaitu Bapak H. Soeharmanto, SE dan karyawan – karyawan PT PLN (Persero) APJ Surakarta.

b. Observasi Non Partisipan

Yaitu peneliti mengadakan pengamatan secara tidak langsung terhadap obyek yang diteliti, yaitu mengamati Kinerja karyawan – karyawan PT PLN (Persero) APJ Surakarta.

c. Dokumen

Yaitu teknik pengumpulan data dengan memanfaatkan data sekunder, mengkaji serta mempelajari buku – buku arsip keluhan, buku – buku sejarah PT PLN (Persero) APJ Surakarta dan buku – buku yang ada keluhannya dengan Prosedur Layanan Keluhan Pelanggan.

5. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan adalah deskriptif yaitu data yang dikumpulkan berupa kata – kata atau gambar dengan demikian laporan akan berisi kutipan – kutipan data – data untuk memberikan gambaran penyajian laporan.

(Moeloeng, 2001 : 8)

B A B III

DESKRIPSI LEMBAGA / INSTANSI

A. Sejarah Singkat Berdirinya PLN

Berawal di akhir abad ke 19, perkembangan ketenagalistrikan di Indonesia mulai ditingkatkan saat beberapa perusahaan asal Belanda yang bergerak di bidang pabrik gula dan pabrik teh mendirikan pembangkit listrik untuk keperluan sendiri. Pada tahun 1901 Belanda mendirikan perusahaan listrik dengan nama N. V. Soloces Electricet Mij (S. E. M) untuk keperluan sendiri. Kelistrikan untuk pemanfaatan umum mulai dengan ada N. V. Negn, semua bergerak di bidang gas kini memperluas usahanya dibidang gas kini memperluas usahanya dibidang listrik untuk umum, hal tersebut tidak berjalan lama sampai kurang lebih tahun 1942.

Pada tahun 1942-1945 terjadi peralihan pengelolaan perusahaan-perusahaan Belanda tersebut oleh Jepang, setelah Belanda menyerah kepada pasukan tentara Jepang di awal Perang Dunia II. Maka Indonesia dikuasai oleh Jepang. Oleh sebab itu perusahaan listrik yang ada diambil alih oleh Jepang termasuk semua personil dalam perusahaan listrik tersebut. Hal itu tidak dapat berjalan dengan lama seperti pada halnya pada masa pemerintah Belanda.

Proses peralihan kekuasaan kembali terjadi di akhir Perang Dunia II pada tanggal 17 Agustus 1945, diumumkan kemerdekaan Bangsa

Indonesia serta jatuhnya Jepang dan menyerah kepada Sekutu, maka kesempatan ini dimanfaatkan oleh para pemuda dan buruh listrik melalui

delegasi Buruh/Pegawai Listrik dan Gas yang bersama-sama dengan Pimpinan KNI Pusat berinisiatif menghadap Presiden Soekarno untuk menyerahkan perusahaan-perusahaan tersebut kepada Pemerintah Republik Indonesia. Pada 27 Oktober 1945, Presiden Soekarno membentuk Jawatan Listrik dan Gas di bawah Departemen Pekerjaan Umum dan Tenaga dengan kapasitas pembangkit tenaga listrik sebesar 157,5 MW. Tetapi hal ini tidak berjalan lama karena pada tahun 1948 dengan adanya Agresi Militer Belanda I dan II sebagian besar perusahaan-perusahaan dikuasai oleh pemerintah Belanda atau dikuasai oleh pemiliknya sendiri dengan nama N. V.S. E. M (Soloces Electricet Mij), pada masa ini berjalan sampai dengan 1958.

Pada perkembangan selanjutnya pada tahun 1959, tepatnya dengan peraturan pemerintah No.3 Tahun 1959 tentang Badan Nasionalisasi Perusahaan Belanda yang dikenal dengan singkatan BANAS, yang bertugas menetapkan keseragaman kebijaksanaan dan melaksanakan nasionalisasi, perusahaan milik Belanda yang mengandung maksud untuk menjamin koordinasi dalam pimpinan. Kebijakan dan pengawasan terhadap perusahaan-perusahaan Belanda yang dikenal nasionalisasi, agar dengan demikian produktivitasnya tetap dipertahankan. Sehingga landasan pembentukan Badan Nasionalisasi adalah Peraturan Pemerintah No. 3 Tahun 1959.

Sejalan meningkatnya Bangsa Indonesia untuk membebaskan Irian Jaya dari cengkraman perjanjian Belanda, maka dikeluarkan Undang-Undang No. 86 Tahun 1958, tertanggal 30 Desember Tahun 1958 tentang Nasionalisasi semua perusahaan-perusahaan Belanda, dan Peraturan

Pemerintah No. 18 Tahun 1958 tentang perusahaan listrik dan gas milik Belanda. Dengan Undang-Undang tersebut, maka seluruh perusahaan listrik milik Belanda berada ditangan Bangsa Indonesia. Berdasarkan Undang-Undang No. 86 Tahun 1958, Perusahaan Listrik dan Gas berubah menjadi Perusahaan Listrik Negara (PLN). Sehingga pada pertengahan tahun 1960 dikeluarkan Perpu No. 19 tahun 1950 tentang Perusahaan Negara. Untuk mengarahkan pelaksanaan pasal 33 ayat 2 UUD 1945 yang berbunyi “Cabang-cabang produksi penting bagi Negara dan menguasai hajat hidup orang banyak dikuasai oleh Negara”. Berdasarkan bunyi pasal diatas untuk dapat mencapai masyarakat adil dan makmur maka perlu segera diusahakan adanya keseragaman dalam cara mengurus, menguasai, serta bentuk dari perusahaan Negara ini perlu untuk disinkronisasikan dengan baik dan bijaksana guna mempersingkat waktu yang dibutuhkan untuk meningkatkan hidup rakyat. Untuk maksud dan tujuan tersebut di atas, dengan ketentuan-ketentuan dalam produksi dan distribusi harus dikuasai sedikit-dikitnya diawasi oleh pemerintah, sedangkan modal dan tenaga yang terbukti progresif diikuti sertakan dalam pembangunan Indonesia.

Untuk Melaksanakan UU No. 19 Perpu tahun 1960 khususnya pasal 20 ayat 1 UUD 1945 yang dalam bunyinya “Tiap-tiap Undang-Undang menghendaki persetujuan Dewan Perwakilan Rakyat”, maka pemerintah mengeluarkan Peraturan Pemerintah No. 67 tahun 1967 tentang pendirian Badan Pimpinan Umum penguasaan Listrik Negara yang disertai tugas untuk menyelenggarakan penguasaan dan pengurusan atas perusahaan-perusahaan

milik Negara yang berusaha di bidang listrik dan gas milik Belanda yang telah dikenakan Nasionalisasi Berdasarkan UU No. 86 Tahun 1959.

Pada masa pertengahan Tahun 1965 Pemerintah mengeluarkan Peraturan Pemerintah No. 19 Tahun 1965 berisi tentang :

- 1) Pembubaran Badan Pimpinan Umum Perusahaan Listrik Negara yang dibentuk berdasarkan PP No. 67 tahun 1961.
- 2) Pendirian Perusahaan Listrik Negara dan Perusahaan Gas Negara.

Berdasarkan alasan dan pertimbangan dasar dari pembubaran NPU PLN dibentuk dengan Peraturan Pemerintah No. 67 Tahun 1961 dan pendirian PLN dan PGS ini tidak bukan semata-mata untuk mempertinggi daya guna dan industri gas sebagai satu kesatuan usaha dibidang ekonomi yang berfungsi menyelenggarakan kemanfaatan umum.

Selanjutnya perkembangan pada tahun 1967 dikeluarkan Instruksi Presiden RI No. 17 tentang pengaruh dan menyederhanakan perusahaan Negara ke dalam tiga bentuk usaha Negara, sebab terdapat banyak sekali perbedaan-perbedaan dalam bentuk, status hukum, organisasi, sistem

kepegawaian, administrasi keuangan dari perusahaan-perusahaan milik Negara, maka Peraturan Pemerintah No. 19 tahun 1960 dianggap perlu ditinjau kembali dan diganti.

Adapun tiga usaha Negara yang dimaksud di atas adalah sebagai berikut :

- 1) Perusahaan Jawatan disingkat PERJAN (*Departemen Agency*)
- 2) Perusahaan Umum disingkat PERUM (*Public Corporation*)

3) Perusahaan Persero disingkat PERSERO (*Public / State Company*)

Peraturan Pemerintah pengganti Undang-Undang No. 1 Tahun 1969 yaitu tentang bentuk-bentuk usaha Negara yang kemudian dijadikan Undang-Undang No. 9 Tahun 1960.

Tahun 1962 Pemerintah mengeluarkan Peraturan Pemerintah No. 18 Tahun 1972 tentang Perusahaan Umum Listrik Negara berdasarkan pada UU No. 19 Tahun 1965 dengan berdasakian pada PP No. 18 Tahun 1972, ini tetapkan statusnya menjadi Perusahaan Umum Listrik Negara (PERUM PLN) dan di ubah pula anggaran dasarnya mengenai status, hak dan wewenang, serta tanggung jawab.

Sesudah banyak mengalami perubahan bentuk usaha sejalan dengan waktu, tepatnya pada tahun 1974 sampai dengan sekarang berdasarkan PP No. 23 Tahun 1994 dan Akta Notaris Soetjipto, SH Tahun 1994 No. 169 tertanggal 30 Juli 1994 di Jakarta, status PLN berubah menjadi Perusahaan Umum (PERUM) menjadi Perseroan Terbatas (PERSERO). Dalam kelanjutannya, akta Notaris itu diubah dengan Akya Notaris Ny. Indah Fatmawati, SH No. 70 tanggal 27 Januari 1998 dan status perusahaan ketenagalistrikan di Surakarta PT. PLN (Persero) Cabang Surakarta.

Pada tanggal 10 April 2001 berdasarkan dengan Keputusan General Manager PT. PLN (Persero) Unit Distribusi Jawa Tengah dan Yogyakarta No. 388.K/021/PD.11/2001, tentang pembentukan organisasi Area Pelayanan Pelanggan, mulai 1 Juni 2001 PT. PLN (Persero) yang dulu menggunakan nama PT. PLN (Persero) Cabang Surakarta berubah dengan menggunakan

nama PT. PLN (Persero) Area Pelayanan Pelanggan. Dan untuk selanjutnya mulai bulan Agustus 2004 berubah nama lagi menjadi PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surakarta yang berlaku sampai saat ini.

B. Tujuan PT. PLN (Persero)

Adapun sifat, maksud, dan tujuan PT. PLN (Persero) berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 23 Tahun 1994 yaitu :

1. Menyediakan tenaga listrik bagi kepentingan umum dan sekaligus memupuk keuntungan berdasarkan prinsip pengelolaan Perusahaan.
2. Mengusahakan penyediaan tenaga listrik dalam jumlah dan mutu yang memadai dengan tujuan untuk :
 - a. Meningkatkan kesejahteraan dan kemakmuran rakyat secara adil dan merata serta mendorong peningkatan kegiatan ekonomi.
 - b. Mengusahakan keuntungan agar dapat membiayai pengembangan penyediaan tenaga listrik untuk melayani kebutuhan masyarakat,
3. Merintis kegiatan-kegiatan usaha penyedia tenaga listrik
4. Menyelenggarakan usaha-usaha lain yang menunjang usaha penyediaan tenaga listrik sesuai dengan perundang-undangan yang berlaku.

C. Dasar Hukum Perusahaan

1. Anggaran Dasar PLN Tahun 1998.
2. Peraturan Pemerintah No. 23 Tahun 1994 tentang :
Pengalihan Bentuk Perusahaan Umum (Perum) Listrik Negara
menjadi Perusahaan Perseroan (Persero).
3. Peraturan Pemerintah No. 12 Tahun 1998 tentang :
Perusahaan Perseroan (Persero).
4. Peraturan Pemerintah No, 50 Tahun 1998 tentang :
Pengalihan Kedudukan, Tugas.
5. Instruksi Presiden No. 15 Tahun 1998 tentang Pengalihan
Pembinaan Terbatas yang sebagian sahamnya dimiliki Negara
Republik Indonesia kepada Menteri Negara Pendayagunaan BUMN.

D. Visi dan Misi Perusahaan

1) VISI

Diakui sebagai Perusahaan Kelas Dunia yang Bertumbuh-
kembang, Unggul, dan terpercaya dengan bertumpu pada Potensi Insani.

a. Diakui

Mencerminkan cita-cita untuk meraih pengakuan dari pihak
luar yang menunjukkan bahwa PLN pantas dipandang sebagai
perusahaan kelas Dunia.

b. Kelas Dunia

- 1) Menunjukkan kinerja yang melebihi ekspektasi pihak-pihak yang
kepentingan.

- 2) Memberikan layanan yang mudah, terpadu, dan tuntas dalam berbagai masalah kelistrikan.
- 3) Menjalin hubungan kemitraan yang akrab dan setara dengan pelanggan serta mitra usaha Nasional dan Internasional.
- 4) Bekerja dengan pola pikir prima (*Mindset Of Excellence*).
- 5) Diakui oleh pelanggan dan mitra kerja sebagai perusahaan yang mampu memenuhi standar mutakhir dan paling baik.

c. Bertumbuh-kembang

- 1) Antisipatif terhadap perkembangan lingkungan usaha dan selalu siap menghadapi berbagai tantangan.
- 2) Secara konsisten menunjuk kinerja yang lebih baik.

d. Unggul

- 1) Menjadi yang terbaik dalam bisnis kelistrikan dan memenuhi tolok ukur mutakhir dan terbaik.
- 2) Mengelola usaha dengan mengedepankan pemberdayaan insane secara maksimal
- 3) Meningkatkan kualitas proses,system,produk,dan pelayanan secara berkesinambungan.
- 4) Memposisikan diri sebagai Perusahaan yang terkemuka dalam percaturan bisnis kelistrikan dunia.

e. Terpercaya

- 1) Menjadikan perusahaan pilihan.
- 2) Memegang teguh etika bisnis yang tertinggi.

- 3) Menghasilkan kinerja terbaik secara konsisten.

f. Potensi Insani

- 1) Potensi insani diperkaya dengan kompetensi yang terbentuk dari pengetahuan substantial, pengetahuan kontekstual, keterampilan, kemampuan, pengalaman, dan jejaring kerja sama.
- 2) Keberhasilan perusahaan lebih ditentukan oleh kesadaran anggota perusahaan untuk memunculkan seluruh potensi (kemampuan) mereka dalam wujud wawasan aspiratif dan etikal, rasa, kompeten, motivasi kerja, semangat bekerja sama.

2) MISI

- a. Menjalankan kegiatan usaha yang berwawasan lingkungan.
- b. Menjadikan tenaga listrik sebagai media untuk meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat.
- c. Mengupayakan agar tenaga listrik menjadi pendorong kegiatan ekonomi.
- d. Menjalankan bisnis kelistrikan dan bidang lain yang terkait, berorientasi pada kepuasan pelanggan, anggota perusahaan, dan pemegang saham.

E. Motto Perusahaan

“Listrik untuk Kehidupan yang Lebih Baik”

F. Lokasi Perusahaan

PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surakarta beralamatkan di Jalan Brigjend Slamet Riyadi No. 468 Surakarta. Letak perkantoran yang sangat strategis berada di jantung pusat kota dan dekat dengan stasiun Purwosari. Lokasinya dapat dijangkau dengan berbagai angkutan bus kota, angkutan umum, becak, maupun yang lainnya, karena berada pada jalur menuju kartasura maupun klaten.

Kantor PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surakarta mempunyai 4 lantai dengan 3 gedung. PT. PLN (Persero) APJ Surakarta juga memiliki sarana beribadah seperti masjid untuk kebutuhan rohani para karyawan. Selain itu PT. PLN (Persero) APJ Surakarta juga memiliki arena parker yang luas, sarana olah raga setiap hari Jum'at dan kantin untuk keperluan karyawan. Untuk memenuhi kebutuhan para karyawan PT. PLN (Persero) APJ Surakarta juga mendirikan sebuah koperasi karyawan dan apotek sebagai sarana pemenuhan kebutuhan karyawan.

G. Hak dan Kewajiban Perusahaan

Adapun hak dan kewajiban PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surakarta diatur melalui Keputusan Direksi PT. PLN (Persero) Nomor: 097.k/010/DIR/1999 tanggal 11 Mei 1999 tentang Peraturan Perusahaan PT. PLN (Persero) dalam Pasal 8 sebagai berikut :

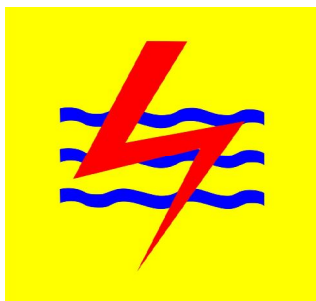
1. Perseroan berhak :
 - a. Memberikan pekerjaan atau perintah yang layak kepada pegawai sesuai tugas dan tanggungjawabnya.

- b. Menugaskan untuk bekerja lembur dengan memperhatikan ketentuan yang ditetapkan oleh Direksi.
- c. Menuntut suatu prestasi/hasil kerja sesuai dengan target yang ditetapkan dalam Rencana Kerja Perseroan.
- d. Menempatkan pegawai di unit kerja maupun yang terdapat di wilayah kerja Perseroan.
- e. Menempatkan/menugaskan karyawan pegawai ke instansi lain diluar perseroan baik dalam negeri maupun luar negeri.
- f. Memberikan sanksi kepada pegawai yang melakukan pelanggaran terhadap ketentuan yang berlaku.
- g. Memutuskan hubungan kerja/memberhentikan pegawai dengan memperhatikan ketentuan yang ditetapkan oleh Direksi dan peraturan Perundang-undangan yang berlaku.

2. Perseroan berkewajiban :

- a. Memberikan gaji, uang lembur, dan tunjangan-tunjangan lain sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan oleh Direksi.
- b. Memperhatikan, memelihara keselamatan dan kesehatan kerja.
- c. Memberikn penghargaan bagi pegawai yang berjasa dan setia kepada perseroan.
- d. Memberikan hak-hak kepegawaian lainnya sesuai ketentuan yang ditetapkan oleh Direksi.
- e. Mentaati ketentuan Peraturan Perundang-undangan yang berlaku.

H. Logo Perusahaan



1. Komposisi Logo :

Logo PT. PLN (Persero) terdiri dari :

- a. Lambang kilat yang berwarna merah. Terletak di depan dari keseluruhan komposisi.
- b. Gelombang udara yang berwarna biru. Berjumlah tiga baris. Terletak di belakang lambing kilat.

- c. Persegi panjang berwarna kuning dengan posisi poltrait. Berwarna kuning, seakan-akan membingkai seluruh kesatuan komposisi.

2. Arti Logo :

- a. Lambang kilat yang berwarna merah :

“Listrik akan membawa manfaat positif bagi semua pihak apabila dimanfaatkan dengan tepat. Namun juga dapat membawa hal yang negatif apabila disalahgunakan.”

Kilat merupakan fenomena alam dimana ion bermuatan listrik positif yang berada di langit bertemu dengan ion listrik negatif yang ada di bumi. Tumbukan kedua ion tersebut mengakibatkan percikan api listrik yang disertai cahaya dan suara.

- b. Gelombang udara yang berwarna biru

Udara merupakan medium penghantar bagi ion-ion listrik. Demikian pula PT. PLN (Persero) berkeinginan untuk menjadi media atau penyalur energy listrik bagi konsumennya.

- c. Persegi panjang berwarna kuning

Diartikan sebagai cahaya yang terang. Diharapkan energi listrik yang diproduksi dan didistribusikan oleh PT. PLN (Persero) kepada konsumen dapat membawa manfaat seperti cahaya dalam kegelapan.

I. Falsafah Perusahaan

Terdapat empat falsafah perusahaan yang diyakini oleh setiap karyawan PT. PLN (Persero), antara lain :

Kita, PLN yakin bahwa :

- a. Perusahaan kita bukan sekedar penyedia energi akan tetapi juga berkontribusi pada pengembangan masyarakat yang produktif dan peningkatan kualitas kehidupan masyarakat.
- b. Keberhasilan perusahaan bukan sekedar ditentukan oleh besarnya laba tetapi juga oleh kemampuan perusahaan memberikan pelayanan terbaik kepada para pelanggan, sehingga mereka mampu ikut serta aktif dalam kegiatan produktif dan memperoleh kehidupan sejahtera.
- c. Pekerja PLN bukan faktor produksi, tetapi adalah manusia bermartabat yang memiliki potensi, yang dapat dikontribusikannya untuk mewujudkan keberhasilan perusahaan.
- d. Kegiatan usaha dan proses kerja tidak sekedar dijalankan untuk mengejar efisiensi melainkan juga untuk memungkinkan terjadinya kerjasama cerdas pembaruan perusahaan secara berkesinambungan, dalam penyelenggaraan bisnis secara etikal.

J. Nilai-Nilai Perusahaan

Saling percaya, Integritas, Peduli dan Pembelajaran

1) Peka tanggap terhadap kebutuhan pelanggan

Senantiasa berusaha untuk tetap memberikan pelayanan yang dapat memuaskan kebutuhan pelanggan secara cepat, tepat dan sesuai.

2) Penghargaan pada hakikat dan martabat manusia

Menjunjung tinggi harkat dan martabat manusia dengan segala kelebihan dan kekurangannya serta mengakui dan melindungi hak-hak asasi dalam menjalankan bisnis.

3) Integritas

Menjunjung tinggi nilai kejujuran, integritas, dan obyektivitas dalam pengelolaan bisnis.

4) Kualitas Produk

Meningkatkan kualitas dan keandalan produk secara terus-menerus dan terukur serta menjaga kualitas lingkungan dalam menjalankan perusahaan.

5) Peluang untuk maju

Memberikan peluang yang sama dan seluas-luasnya kepada setiap anggota perusahaan untuk berprestasi dan menduduki posisi sesuai dengan kriteria dan kompetensi jabatan yang ditentukan.

6) Inovatif

Bersedia berbagi pengetahuan dan pengalaman dengan sesama anggota perusahaan, menumbuhkan rasa ingin tahu serta menghargai ide dan karya inovatif.

7) Mengutamakan kepentingan perusahaan

Konsisten untuk mencegah terjadinya benturan kepentingan dan menjamin di dalam setiap keputusan yang diambil ditujukan demi kepentingan perusahaan.

8) Pemegang Saham

Dalam pengambilan keputusan bisnis akan berorientasi pada upaya meningkatkan nilai investasi pemegang saham.

K. Proses Produksi, Pelayanan, dan Kapasitasnya

1. Proses Produksi

a. Pembangkitan

Pada akhir tahun 2003 daya terpasang pembangkit PLN mencapai 21.425 MW yang tersebar diseluruh Indonesia.

Kapasitas pembangkit sesuai jenisnya adalah sebagai berikut :

- 1) Pembangkit Listrik Tenaga Air (PLTA), 3.184 MW
- 2) Pembangkit Listrik Tenaga Diesel (PLTD), 3.073 MW
- 3) Pembangkit Listrik Tenaga Uap (PLTU), 6.800 MW
- 4) Pembangkit Listrik Tenaga Gas (PLTG), 1.748 MW
- 5) Pembangkit Listrik Tenaga Gas dan Uap (PLTGU), 6.241 MW
- 6) Pembangkit Listrik Tenaga Panas Bumi (PLTP), 380 MW

b. Sistem Kontrol

Pengaturan daya dan beban Sistem Ketenagalistrikan di Jawa-Bali dan supervise pengoperasian sistem 500 kV secara terpadu dilaksanakan oleh Load Dispatch Center / Pusat Pengatur Beban yang

terletak di Gandul, Jakarta Selatan. Pengaturan operasi sistem 150 kV dilaksanakan oleh Area Control Center yang berada di bawah pengendalian Load Dispatch Center. Di sistem Jawa-Bali terdapat 4 Area Control Center masing-masing di Region Jakarta dan Banten, Region Jawa Barat, Region Jawa Tengah & DIY Yogyakarta dan Region Jawa Timur & Bali.

2. Jenis Produksi

PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surakarta memproduksi jasa berupa distribusi energi listrik. Adapun segmentasi pelanggan dibagi menjadi beberapa golongan tarif.

3. Laporan Penjualan

Kapasitas produksi PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surakarta.

4. Unit Pelayanan dan Jaringan PLN APJ Surakarta

Sedang dalam PLN Area Pelayanan dan Jaringan Surakarta sendiri memiliki 11 Unit Pelayanan Jaringan (UPJ) yakni :

Tabel 3. Unit-Unit Pelayanan Jaringan (UPJ)

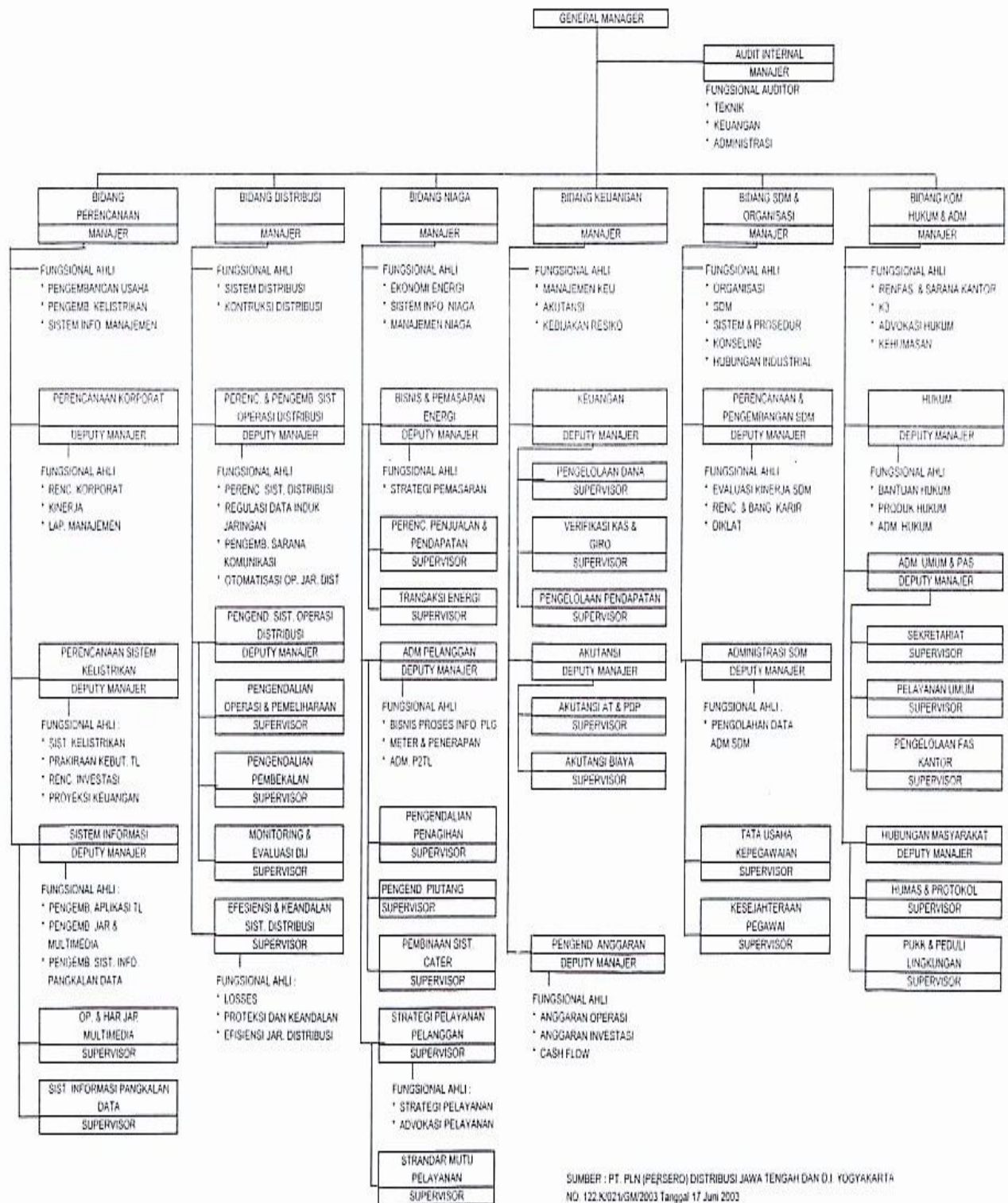
No.	Unit Pelayanan dan Jaringan	Alamat
1.	UPJ. Surakarta Kota	Jl. Arifin No. 11 Surakarta Telp.

		(0271) 730022, 641123, 654646
2.	UPJ. Manahan	Jl. MT. Haryanto No. 32 Manahan, Surakarta Telp. (0271) 723237
3.	UPJ. Palur	Jl. Nusa Indah No. 47 Palur Telp (0271) 825951
4.	UPJ. Sragen	Jl. RA. Kartini No. 42A, Sragen Telp (0271) 892361
5.	UPJ. Grogol	Jl. Langenharjo No. 42, Grogol Telp (0271) 622265
6.	UPJ. Kartosura	Jl. Adisumarmo No. 109, kartosuro Telp (0271) 780758
7.	UPJ. Sukoharjo	Jl. Jakgung R. Suprpto No.5, Sukoharjo Telp (0271) 590266
8.	UPJ. Jatisrono	Jl. Raya Wonogiri-Ponorogo Km.25 Pandean, Jatisrono Telp (0271) 411431
9.	UPJ. Wonogiri	Jl. Prof.Dr.Ir.Sutami I/No. 5, Wonogiri Telp (0271) 321612
10.	UPJ. Sumberlawang	Jl. Raya Solo-Purwodadi Km.28, Sumberlawang Telp (0271) 7088011, 7088008
11.	UPJ. Karanganyar	Jl. RM. Said, Karanganyar Telp

		(0271) 459101
--	--	---------------

L. Struktur Organisasi

Struktur organisasi merupakan suatu rangka yang menunjang dan menunjukkan alur distribusi fungsi, tugas dan wewenang dari seluruh sumber daya manusia yang ada dalam sebuah organisasi. Tugas dan wewenang masing-masing jabatan sesuai dengan tingkatan dalam struktur organisasi perusahaan. Berikut ini adalah bagan struktur organisasi PT. PLN (Persero) APJ Surakarta :



SUMBER : PT. PLN (PERSERO) DISTRIBUSI JAWA TENGAH DAN D.I. YOGYAKARTA
 NO. 122/K/021/GM/2003 Tanggal 17 Juni 2003

Dibawah ini adalah penjabaran tugas serta tanggung jawab dari manager dan asisten manager Humas Hukum dan PKBL pada struktur organisasi PT. PLN (Persero) APJ Surakarta.

1. Manager Area Pelayanan Jaringan

Tugas Pokok :

- a. Bertanggung jawab atas pengelolaan usaha secara efisien dan efektif serta menjamin penerimaan hasil penjualan tenaga listrik
- b. Peningkatan kualitas pelayanan
- c. Pelaksanaan pengelolaan jaringan tegangan menengah (JTM), jaringan tegangan rendah (JTR), sambungan rumah (SR), alat pembatas dan pengukur (APP)
- d. Pengelolaan keuangan serta pengelolaan SDM dan administrasi
- e. Membina hubungan kerja, kemitraan dan komunikasi yang efektif guna menjaga citra perusahaan serta mewujudkan Good Corporate Governance.

Untuk melakukan tugas pokok yang telah terpaparkan di atas, Manager Area Pelayanan dan Jaringan mempunyai fungsi :

- a. Menyusun prakiraan kebutuhan tenaga listrik.
- b. Menyusun dan menerapkan program penjualan dan jenis tarif.
- c. Memantau perkembangan jumlah pelanggan dan jenis tarif.
- d. Menyusun program peningkatan kualitas pelayanan pelanggan.

- e. Mengkoordinir dan mengendalikan pengoperasian jaringan tegangan menengah (JTM), jaringan tegangan rendah (JTR), sambungan rumah (SR), alat pembatas dan pengukur daya (APP).
- f. Pengelolaan Program PUKK.
- g. Menangani permasalahan hukum yang terjadi di lingkungan area.
- h. Mengadakan pengelolaan SDM, keuangan dan administrasi.
- i. Membuat evaluasi secara berkala terhadap kegiatan pengelolaan pemasaran, Niaga, Distribusi, Keuangan, SDM dan Administrasi.
- j. Melaporkan kegiatan yang berhubungan dengan tugas pokok sesuai dengan prosedur yang ditetapkan.

2. Ahli Hukum, Hubungan Masyarakat dan Program Kemitraan Bina Lingkungan

Tugas pokok :

a. Bidang Hukum :

Menyelesaikan segala permasalahan yang menyangkut hukum.

Contohnya kontrak kerja antara PT. PLN (Persero) dengan pelanggan yang biasanya terdapat dalam SPJBTL (Surat Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik).

b. Bidang Humas dan Program Kemitraan Bina Lingkungan

1) Kemitraan :

- a) Melaksanakan analisa proposal dari pengusaha kecil dan memberikan bantuan berupa pinjaman modal kerja dengan bunga lunak. Untuk besar pinjaman kurang dari 10 juta dikenai

bunga <6 % per tahun. Untuk pinjaman lebih dari 10 juta dikenai 38% pertahun.

b) Membantu sarana promosi untuk pemasaran hasil produksinya.

2) Program Bina Lingkungan :

Memberikan bantuan secara cuma-cuma kepada lingkungan disekitar kantor serta asset PT. PLN (Persero), serta menggugah partisipasi dan kesadaran masyarakat untuk peduli dan ikut membantu mengamankan instalasi jaringan listrik, bangunan dan peralatan kantor dari gangguan, pengrusakan serta pencurian.

3) Hubungan Masyarakat :

a) Memberikan penerangan serta pengarahan pada *stakeholders* melalui sosialisasi baik langsung maupun tidak langsung.

b) *Maintenance* hubungan baik dengan *stakeholders*.

c) Menjalin kerjasama dengan pers dan media baik berupa media cetak maupun media elektronik sebagai salah satu *channel* dalam pelaksanaan tugas kehumasan.

M. Personalia / Kepegawaian PT. PLN (Persero) APJ Surakarta

1. Jumlah Karyawan

Dalam penempatan secara kuantitatif bila dilihat dari posisi jabatan atau bidang kerja PT. PLN (Persero) APJ Surakarta dapat diketahui jumlah karyawannya adalah 351 (tiga ratus limapuluh satu) orang. Terkait dengan jumlah karyawannya tersenut, maka dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 4. Komposisi Karyawan Berdasarkan Bidang Kerja
Di PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surakarta

No.	Unit	JUMLAH
1.	Manajer APJ Surakarta	1
2.	Fungsional Ahli APJ Surakarta	16
3.	Pemasaran	8
4.	Niaga	13
5.	Distribusi	43
6.	Keuangan	12
7.	SDM dan Administrasi	14
8.	UPJ Karanganyar	18
9.	UPJ Sukoharjo	17
10.	UPJ Grogol	19
11.	UPJ Wonogiri	19
12.	UPJ Sragen	18
13.	UPJ Palur	18
14.	UPJ Kartasura	17
15.	UPJ Jatisrono	17
16.	UPJ Sumberlawang	20
17.	UPJ Manahan	20
18.	UPJ Surakarta Kota	22

	Jumlah Keseluruhan	312
--	---------------------------	------------

Sumber : Data Kepegawaian PT. PLN (Persero) APJ Surakarta Maret

2008

2. Jam Kerja

Waktu / jam kerja karyawan PT. PLN (Persero) APJ Surakarta secara umum diatur sesuai dengan kebutuhan perusahaan dan peraturan perundangan yaitu 8 jam kerja sehari atau 40 jam seminggu, jumlah tersebut dalam pelaksanaanya diatur sebagai berikut :

1. Senin-Kamis : pukul 07.00-16.00 WIB, termasuk istirahat 1 jam.
2. Jum'at : pukul 06.30-14.30 WIB, termasuk istirahat 1,5 jam.
3. Sabtu : libur
4. Minggu : libur
5. Khusus untuk pelayanan gangguan buka selama 24 jam.

3. Rekrutmen

Sejalan perkembangan yang terjadi di lingkungan PT. PLN (Persero), khususnya di lingkungan PT. PLN (Persero) APJ Surakarta telah banyak dilakukan perubahan manajemen dan rekrutmen karyawan. Adapun yang dimaksud karyawan adalah pegawai dan pekerja. Pegawai adalah mereka yang setelah memenuhi syarat-syarat yang telah ditentukan,

diangkat dan diberi penghasilan menurut ketentuan yang berlaku diperseroan. Sedangkan pekerja adalah mereka yang dipekerjakan perseroan berdasarkan perjanjian kerja.

Perusahaan dalam merekrut tenaga kerja atau karyawan baru untuk mengisi formasi yang ada, salah satu pertimbangannya adalah tingkat pendidikan. Hal ini berkaitan dan sekaligus untuk mengetahui kualitasnya. Apabila dilihat dari latar belakang pendidikannya, maka karyawan PT. PLN (Persero) APJ Surakarta memiliki karyawan yang bervariasi jenjang pendidikannya yaitu meliputi Sekolah Dasar (SD), Sekolah Menengah Pertama (SMP), Sekolah Menengah Atas (SMA), Sarjana Muda (A.M.d), dan Sarjana.

Disamping karyawan yang bersifat tetap atau pegawai, PT. PLN (Persero) APJ Surakarta juga menggunakan pekerja. Pekerja adalah mereka yang dipekerjakan oleh Perseroan berdasarkan Surat Perjanjian Kerja. Dalam hal ini pengadaan pekerjaan ini dilakukan untuk memenuhi akan tenaga kerja selama jangka waktu tertentu dan dipekerjakan berdasarkan perjanjian kerja. Lamanya surat perjanjian kerja adalah paling lama 2 tahun dapat diperpanjang untuk paling lama 1 tahun.

4. Kesejahteraan

Sebagai bentuk perhatian dan kepedulian / tanggung jawab manajemen serta untuk menunjang kesehatan dan kesejahteraan karyawan, maka PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surakarta

memberikan sarana yang menyangkut kesejahteraan karyawan, diantara adalah sebagai berikut :

- a. Tersediannya sarana kesehatan, dokter kontrak dan rumah sakit yang ditunjuk khusus oleh perusahaan dengan Perjanjian Kerja Sama (PKS).
- b. Tersedianya sarana peribadatan bagi seluruh karyawan.
- c. Adanya penghargaan berupa kenaikan pangkat dan bonus kepada karyawan – karyawan yang berprestasi.
- d. Jaminan Sosial Tenaga Kerja (JAMSOSTEK), dan lain sebagainya.

BAB IV

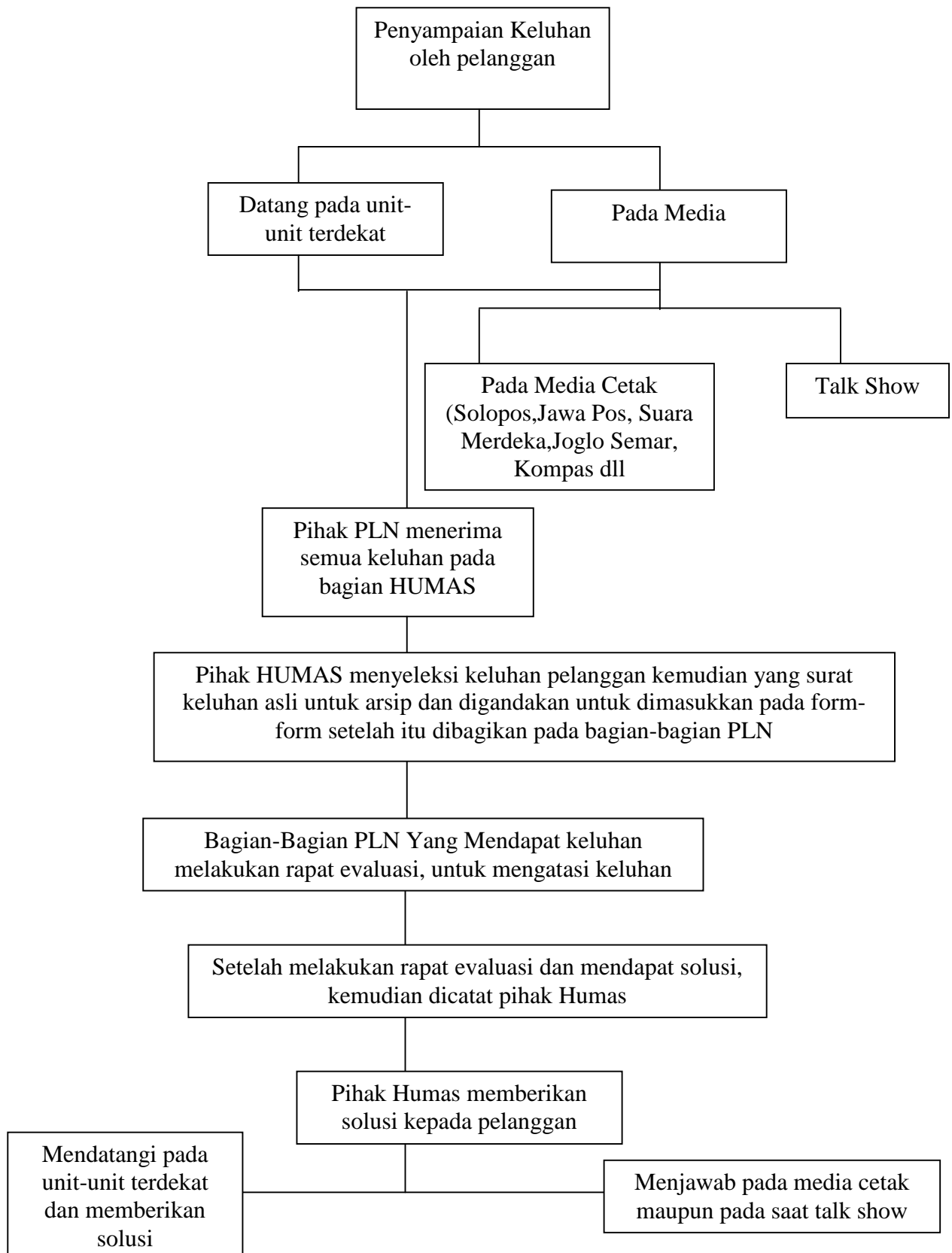
PEMBAHASAN

Pelaksanaan Kuliah Kerja Magang (KKM) di PT. PLN (Persero) APJ Surakarta dimulai tanggal 1 Febuari 2010 sd 25 Febuari 2010. Dimana dalam pelaksanaan Kuliah Kerja Magang (KKM) di PT, PLN Persero APJ Surakarta mengikuti pola jam kerja yang telah ditetapkan yaitu 5 hari kerja dalam 1 minggu, yaitu mulai jam 07.00-14.00 WIB. Pada bab ini akan dijelaskan tentang beberapa Prosedur Pelayanan Keluhan Pelanggan di PT. PLN (Persero) APJ Surakarta.

Prosedur Pelayanan Keluhan Pelanggan di PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surakarta Kota

PT. PLN (Persero) APJ Surakarta Kota juga menerima langsung kritik dan saran dari pelanggan melalui kotak kritik dan saran yang disediakan di loket, telepon, internet, dan media massa. Setiap ada Kritik dan Saran yang masuk, maka secepat mungkin pihak PT. PLN (Persero) APJ Surakarta Kota segera menanggapi / merespon dan menyelesaikan masalah tersebut serta jangan sampai terjadi di kemudian hari. Dengan mengetahui keluhan dan pendapat dari pelanggan, diharapkan pelayanan dapat lebih ditingkatkan lagi kualitasnya. Selain itu PT. PLN (Persero) APJ Surakarta Kota juga melakukan / memberikan formulir kuesioner kepuasan pelanggan kepada pelanggan, dengan memberikan kuesioner maka dapat diketahui seberapa baik tingkat kepuasan pelanggan.

Berikut ini adalah struktur prosedur keluhan pelayanan pelanggan PT. PLN
(Persero) APJ Surakarta:



A. Prosedur Penyampaian Keluhan Pelanggan

1. Melalui Unit-Unit Terdekat :

Pelanggan yang merasa kurang puas dalam pelayanan PLN menyampaikan keluhan serta sarannya dengan cara datang pada unit-unit terdekat. Selain dekat dengan wilayah pelanggan tersebut. Unit-unit terdekat melayani keluhan dan juga pelanggan dapat menulis keluhannya pada kotak saran.

**Tabel 5. Unit Pelayanan Yang Melayani Keluhan Pelanggan Di
Karisidenan Surakarta**

No.	Unit Pelayanan dan Jaringan	Alamat
1.	UPJ. Surakarta Kota	Jl. Arifin No. 11 Surakarta Telp. (0271) 730022, 641123, 654646
2.	UPJ. Manahan	Jl. MT. Haryanto No. 32 Manahan, Surakarta Telp. (0271) 723237
3.	UPJ. Palur	Jl. Nusa Indah No. 47 Palur Telp (0271) 825951
4.	UPJ. Sragen	Jl. RA. Kartini No. 42A, Sragen Telp (0271) 892361
5.	UPJ. Grogol	Jl. Langenharjo No. 42, Grogol Telp (0271) 622265
6.	UPJ. Kartosura	Jl. Adisumarmo No. 109, kartosuro Telp (0271) 780758
7.	UPJ. Sukoharjo	Jl. Jakgung R. Suprpto No.5, Sukoharjo Telp (0271) 590266
8.	UPJ. Jatisrono	Jl. Raya Wonogiri-Ponorogo Km.25 Pandean, Jatisrono Telp (0271) 411431

9.	UPJ. Wonogiri	Jl. Prof.Dr.Ir.Sutami I/No. 5, Wonogiri Telp (0271) 321612
10.	UPJ. Sumberlawang	Jl. Raya Solo-Purwodadi Km.28, Sumberlawang Telp (0271) 7088011, 7088008
11.	UPJ. Karanganyar	Jl. RM. Said, Karanganyar Telp (0271) 459101

Dari Tabel diatas dapat diketahui unit-unit yang melayani keluhan.

Tabel 6. Jumlah dan Jenis Keluhan Dari Kotak Saran dan Penyampaian
Langsung Pada UPJ di Karisidenan Surakarta Tahun 2009

Bulan	Jumlah Keluhan (Perpelanggan)	Jenis Keluhan
Januari s.d Desember 2009	73 Pelanggan	a. Bagaimana cara membaca meter b. Cara membaca rekening rekening listrik c. Mengeser trafo karena sering konsleting d. Bagaimana cara peyambungan baru e. Mohon diperhatikan jadwal pemadaman bergilir f. Bagaimana cara membaca meter listrik g. Berapa denda keterlambatan

		membayar listrik h. Kenaikan biaya listrik yang meresahkan masyarakat i. Bagaimana cara penurunan daya j. Bagaimana cara ganti nama pelanggan
--	--	--

Sumber : PT PLN APJ Surakarta, 2009

Berdasarkan tabel diatas keluhan pelanggan berasal dari kotak saran yang sudah disediakan dan melalui customer service. Dari tabel diatas keluhan pelanggan terbanyak adalah Prosedur Penyambungan Baru, Penurunan Daya, Rekening Listrik, Baca Meter, Penggeseran Instalasi, Denda Keterlambatan Membayar Listrik dan Pemadaman bergilir

2. Melalui Media :

Pelanggan yang kurang puas pelayanan PLN dapat memberikan saran atau keluhan melalui media masa maupun talk show. Pelanggan mengeluh tapi tidak mau datang pada unit bisa kirim sms saran dan kritik pada media cetak seperti : Solopos, Jawa Pos, Suara Merdeka, Joglosemar, Kompas dan lain-lain.

Atau pelanggan bisa berinteraksi talk show pada waktu yang telah ditentukan.

Pelanggan dapat menyalurkan aspirasi atau talk show pada radio-radio: SAS FM, RRI, SOLOPOS FM dan lain-lain.

Dibawah ini adalah tabel-tabel keluhan pelanggan dari media cetak seperti: Kompas, Suara Merdeka, Solopos, Jawa Pos, Joglo Semar dan lain-lain. Pelanggan mengeluhkan tentang pemadaman bergilir yang paling

banyak keluhan, keluhan rekening listrik, denda keterlambatan, prosedur peyambungan baru dan penurunan daya.

**TABEL 7. JUMLAH KELUHAN PELANGGAN PLN TAHUN 2009
DARI MEDIA CETAK**

No.	Bulan	Jumlah Keluhan
1.	Januari	33 Pelanggan
2.	Febuari	31 Pelanggan
3.	Maret	30 Pelanggan
4.	April	29 Pelanggan
5.	Mei	28 Pelanggan
6.	Juni	27 Pelanggan
7.	Juli	25 Pelanggan
8.	Agustus	24 Pelanggan
9.	September	22 Pelanggan
10.	Oktober	20 Pelanggan
11.	November	19 Pelanggan
12.	Desember	18 Pelanggan
	Jumlah	306 Pelanggan

Sumber : PT PLN APJ Surakarta, 2009

Selanjutnya jumlah keluhan pelanggan di tahun 2010 dapat diamati pada tabel berikut :

**TABEL 8. JUMLAH KELUHAN PELANGGAN JANUARI-MARET
TAHUN 2010 DARI MEDIA CETAK**

No.	Bulan	Jumlah Keluhan
1.	Januari	22 Pelanggan
2.	Febuari	13 Pelanggan
3.	Maret	8 Pelanggan

Sumber : PT PLN APJ Surakarta, 2010

Dari tabel diatas dapat diketahui jumlah keluhan pelanggan dari bulan kebulan semakin menurun. Berarti menandakan pelayanan keluhan pelanggan PT. PLN (Persero) APJ Surakarta semakin meningkat.

Adapun dibawah ini adalah cuplikan wawancara yang dikutip dari Asisten Manajer Humas Bapak H. Soeharmanto, SE. Adalah sebagai berikut :

Talk show dilakukan saat-saat yang telah ditentukan bisa dari radio maupun datang pada tempat-tempat tersebut. Setiap talk show diadakan season (saat) tanya jawab. Penanya dibatasi oleh 1 (satu) orang penanya dan diberikan 2 pertanyaan,

- a. Pada Acara : Penyuluhan PLN
Tempat : Solopos FM
Tanggal : 5 Febuari 2010
Jam : 20.00-21.00 WIB
Nara Sumber : Asisten Manager Humas
Bapak H. Soeharmanto, SE
Nama Penanya : Bapak Soekirman
Alamat : Jebres, Surakarta
Pertanyaan : - Bagaimana Cara Penyambungan Baru Listrik
- Pemadaman Bergilir tidak ada pengumuman
Jawaban : Jawaban dari Bapak H. Soeharmanto selaku
AM Humas:

1) Presedur Pelayanan Pendaftaran

Calon pelanggan berkeinginan untuk datang ke Kantor PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan agar dilayani dengan sebaik-baiknya. Calon pelanggan benar-benar dapat menikmati pola layanan yang *costumer Oriented*, mudah prosedurnya,

cepat prosesnya, sederhana persyaratannya, merasa nyaman dan memuaskan.

Di loket disediakan formulir Permintaan Penyambungan Baru (TUL I – 01) dan berbagai brosur mengenai informasi yang bermanfaat bagi calon pelanggan dan pelanggan PLN. Calon pelanggan mengisi dan menandatangani formulir TUL I – 01 rangkap 2 (dua), dengan melampirkan beberapa syarat yaitu:

- a) Foto copy dari identitas diri dari calon pelanggan (bisa difoto copykan oleh PLN tanpa dipungut bayaran)
 - b) Sket lokasi rumah / bangunan calon pelanggan
- 2) Terima kasih atas keluhan dari bapak Soekirman, sebelum ada pemadaman bergilir, pihak PLN telah memberitahukan 1 hari sebelum pemadaman kepada perangkat desa. Akan tetapi kemungkinan saat pengumuman oleh Kepala desa atau RT, bapak tidak mengetahui. Selanjutnya kami akan tindak lanjuti. Terima kasih.

b. Pada Acara : Penyuluhan PLN
Tempat : SAS FM
Tanggal : 10 Febuari 2010
Jam : 20.00-21.00 WIB
Nara Sumber : Asisten Manager Humas
Bapak H. Soeharmanto, SE
Nama Penanya : Ibu Suhartini
Alamat : Mangkubumen, Surakarta
Pertanyaan : - Bagaimana penambahan daya
- Bagaiman cara pergeseran instalasi
Jawaban : Jawaban dari Bapak H. Soeharmanto selaku AM Humas:

1) Pelayanan Pendaftaran

Pelanggan mengisi dan menandatangani formulir permintaan penambahan daya (TUL I – 01) rangkap 2 di loket Kantor PT PLN (Persero) Cabang, Rayon , Ranting dengan melampirkan :

- Fotocopy KTP atau Identitas Diri pelanggan (dapat saja difotocopykan oleh PLN, tanpa dipungut bayaran)
- Sket lokasi rumah / bangunan pelanggan.

Formulir permintaan penambahan daya (TUL I – 01) dibuat rangkap 3 dan pada hari itu juga dicatat dalam agenda permintaan TUL I – 01 yang disusun berdasarkan nomor urut permintaan yang selanjutnya.

- TUL - 01 lembar asli untuk ke Fungsi Pelayanan Pelanggan.
- TUL - 01 tembusan diberikan kepada pelanggan sebagai tanda terima.

Setiap permintaan penambahan daya dan dokumen pendukungnya disusun dalam satu berkas permintaan penambahan daya. Pengiriman ke Fungsi Survei harus dilakukan dengan menggunakan buku pengiriman, atau pengiriman dalam bentuk media rekaman komputer atau melalui fasilitas jaringan komputer.

a) Dokumen Pendukung

Setiap permintaan penambahan daya didukung dokumen yang terdiri dari:

- (1) Foto copy rekening listrik atau KPP.
- (2) Foto copy KTP atau identitas diri lainnya dari permintaan dan atau pelanggan.
- (3) Surat Kuasa apabila peminta bukan pelanggan yang bersangkutan.

b) Berkas Permintaan dan Pengiriman Berkas

Setiap permintaan penambahan daya dan dokumen pendukungnya didukung disusun dalam berkas permintaan penambahan daya. Pengiriman ke Fungsi Perencanaan atau Survei harus dilakukan dengan membuat daftar pengiriman.

c) Perencanaan / Survei

Untuk memberikan jawaban atas permintaan penambahan daya yang disetujui atau tidak, diperlukan data teknik. Perencanaan dengan survei data teknik dilapangan, dilakukan dengan menggunakan formulir survei dari Fungsi Perencanaan. Apabila data teknik sudah dapat disajikan di loket pelayanan, baik dalam bentuk tabel, maupun sistem komputer tidak perlu dilakukan perencanaan dengan survei di lapangan.

d) Pengecekan Data Tunggalan / Hutang Pelanggan

Sebelum menerbitkan Surat Jawaban harus dicek terlebih dahulu kemungkinan masih ada tunggakan rekening listrik dan atau Tagihan Susulan P2TL yang belum dilunasi. Apabila, terbukti masih ada, pelanggan harus melunasinya terlebih dahulu. Pengecekan data tunggakan dapat melalui fasilitas jaringan komunikasi komputer dengan cepat dan mudah mengakses Data Induk Saldo.

e) Surat Jawaban

Setiap permintaan penambahan daya harus segera dibuatkan surat jawaban. Untuk membuat surat jawaban terhadap permintaan daya besar, diperlukan data teknik. Apabila data teknik dapat disajikan di FPL baik dalam bentuk manual atau melalui sistem informasi jaringan komputer, maka tidak perlu survei di lapangan. Jadi untuk menerbitkan surat jawaban, ada 2 cara :

- (1) Tidak perlu menunggu hasil survei atau tanpa perencanaan atau survei, seperti yang berlaku di PT PLN (Persero) Distribusi Jakarta Raya dan Tangerang.

Surat jawaban ini ada 2 macam, yaitu :

- Disetujui
- Tidak disetujui / ditanggguhkan / dikonsultasikan

- (2) Harus menunggu hasil survei atau dengan perencanaan / survei, karena permintaan penambahan daya besar dan juga data teknik belum tersedia di FPL. Surat Jawaban ada 2 macam :

- Disetujui
- Tidak disetujui / ditanggguhkan / dikonsultasiakan.

Setiap jawaban harus dicatat dalam Buku Pemantauan perubahan daya TUL I – 02, untuk menandakan bahwa permintaannya sudah dibuatkan surat jawaban. Surat jawaban segera disampaikan kepada pelanggan, diberikan sewaktu pelanggan datang ke loket FPL atau melalui pos, facsimile atau telex. Tembusan kedua SJPS disimpan kedalam berkas Permintaan Menunggu Pembayaran. Apabila pelanggan langsung membayar BP dan UJL, maka FPL tidak menyiapkan berkas Permintaan Menunggu Pembayaran. Bagi pelanggan yang telah menerima Surat Jawaban ada 2 kemungkinan yang harus dilakukan, yaitu :

- (1) Apabila permintaan penambahan daya dari 1 fasa ke 1 fasa, tidak perlu menghubungi instalatir, dan pelanggan dapat langsung membayar :

- Biaya Penyambungan = (Daya baru – Daya lama) x Tarif BP / VA dari tarif / daya yang baru
- UJL = (Daya baru x Tarif UJL / VA) – UJL lama yang tercatat dalam akuntansi PLN

(2) Penambahan daya dari 1 fasa ke 3 fasa, akan dilakukan penggantian selain Alat Pembatas juga Alat Pengukur dan Sambungan Luar Pelayanan (SLP) serta Sambungan Masuk Pelayanan (SMP). Selain itu kemungkinan harus merubah instalasi pelanggan antara lain kabel toevoer yang harus dikerjakan oleh Instalatur. Dalam hal ini pelanggan harus menghubungi Instalatur untuk merevisi instalasi milik pelanggan. Instalatur harus terdaftar sah di PLN dan masih mempunyai Surat Izin Kerja yang masih berlaku.

f) Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik

Pada transaksi penambahan daya tidak dibuatkan Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik yang baru, melainkan suplemen saja.

g) Pemeriksaan Instalasi Pelanggan

Apabila berdasarkan pertimbangan teknis untuk penambahan daya diperlukan perubahan instalansi, maka diberlakukan ketentuan pemeriksaan instalasi pelanggan, penyerahan surat jaminan instalasi dan gambar instalasi. Perubahan Instalasi pelanggan yang berlaku.

h) Pelaksanaan Pembayaran

Setiap permintaan Penambahan Daya kepada pelanggan diperhitungkan biaya:

- Biaya Penyambungan = (Daya baru – Daya lama) x Tarif BP / VA dari tarif / daya yang baru
- UJL = (Daya baru x Tarif UJL / VA) – UJL lama yang tercatat dalam akuntansi PLN

Sebelum melakukan pembayaran, pelanggan menyerahkan SJPS / suplemen perjanjian jual beli tenaga listrik yang telah ditandatangani. Untuk tanda bukti

penerimaan dibuatkan kuitansi (TUL I – 06) yang terdiri dari :

- Kuitansi penerimaan BP dan tagihan lainnya (bila ada)
- Kuitansi penerimaan tambahan UJL

Masing-masing dibuat rangkap 4 :

- (1) Lembar asli untuk pelanggan
- (2) Tembusan kesatu untuk Fungsi Keuangan
- (3) Tembusan kedua untuk FBL
- (4) Tembusan ketiga untuk FPL

Pelanggan dapat memilih cara pembayaran melalui transfer / pemindahbukuan atau di kas kantor PT PLN (Persero) Cabang / Ranting / Rayon

- (1) Pembayaran melalui transfer / pemindahbukuan.

Pelanggan harus diberitahukan nomor R/C Bank Receipt PLN Cabang dan Pelanggan diminta untuk mencantumkan nomor kontrak / nomor pelanggan pada Credit Nota. Kuitansi TUL I – 06 harus dikirim oleh PLN kepada pelanggan.

- (2) Pembayaran di Kas Kantor PT. PLN (Persero) Cabang / Ranting / Rayon.

Pelanggan pada saat itu juga dapat menerima Kuitansi TUL I – 06 asli yang telah di kas register oleh Kasir PLN.

Dan setiap transaksi penerimaan pembayaran BP dan UJL harus dicatat dalam Buku Pemantauan penambahan daya (TUL I – 07). Selanjutnya berkas pelanggan tersebut dimasukkan ke dalam berkas Permintaan Menunggu Penambahan Daya.

i) Pelaksanaan Penambahan Daya

Berdasarkan TUL I – 06 FPL membuat Perintah Kerja Pemasangan / Pembongkaran SL (TUL I – 09) dikirim ke Fungsi Penyambungan menggunakan buku pengiriman. Kemudian Fungsi Penyambungan membuat Kode 7 / TUG 9 untuk pengambilan material di fungsi perbekalan / gudang. Setiap pelaksanaan penambahan daya oleh Fungsi Penyambungan dibuatkan Berita Acara Pemasangan SL dalam rangkap 4 (empat) dan ditandatangani pejabat yang ditunjuk.

Berita Acara Pemasangan SL didistribusikan :

- (1) Lembar asli untuk FPL
- (2) Tembusan kesatu untuk pelanggan
- (3) Tembusan kedua untuk Fungsi Penyambungan
- (4) Tembusan ketiga untuk FPM

Yang telah mempunyai sistem informasi jaringan komputer, maka Fungsi Penyambungan dapat membuat Perintah Kerja Pemasangan SL (TUL I – 09) dan Berita Acara Pemasangan SL (TUL – 10) sekaligus merekam data teknik hasil penambahan daya. Selanjutnya Fungsi Penyambungan merekam data teknik hasil penambahan daya. Walaupun Fungsi Penyambungan dapat mengakses File Perubahan Daya yang ada di FPL, tetapi tidak dapat merubah data yang ada di FPL.

Berdasarkan Berita Acara Pemasangan SL (TUL I – 10), FPL membuat PDL (TUL I – 11) dalam rangkap 2 (dua). lalu PDL asli dikirim ke Fungsi Pengolahan Data / Fungsi Pembuatan Rekening untuk proses peremajaan Data Induk Pelanggan dan tembusan PDL (TUL I – 11) untuk arsip FPL. Dengan telah dilaksanakannya penambahan daya, maka seluruh dokumen penambahan daya dalam Arsip Permintaan

Menunggu Penambahan Daya dipindah ke Amplop Arsip Pelanggan (TUL I – 13), kecuali TUL I – 12A dan TUL I – 12B.

Hal-hal yang perlu diperhatikan :

- (1) Penambahan Daya dilaksanakan, jika pelanggan tidak mempunyai tunggakan rekening listrik dan/ Tagihan Susulan OPAL (pelanggaran terhadap pemakaian tenaga listrik). Dalam hal ini, seluruh kewajiban pelanggan harus dilunasi dulu.
- (2) Setiap berkas permintaan yang terdiri dari :
 - (a) Berkas Arsip Permintaan Menunggu Penyelesaian
 - (b) Berkas Arsip Permintaan Menunggu Pembayaran
 - (c) Berkas Arsip Permintaan Menunggu Penambahan Daya

Selama proses sedang berlangsung, berkas-berkas tersebut harus disimpan ditempat khusus dan dibuatkan sistem penyimpanan dan ada petugas yang bertanggung jawab.

Perbanyak Brosur-brosur pelayanan, masalah tarif, prosedur, larangan berhubungan dengan calo, layanan melalui telepon dan sebagainya.

2) Cara Pergeseran instalasi PLN

a) Pelayanan Pendaftaran

Pelanggan mengisi TUL I – 14 rangkap 2 (dua) kemudian diberi nomor agenda oleh petugas loket FPL TUL I – 14 dan lembar kedua diberikan pelanggan sebagai tanda terima. Untuk setiap Pengaduan Pelanggan (TUL I – 14) harus dicatat pada Daftar Pengaduan Pelanggan (TUL I – 15) dan selanjutnya TUL I – 14 tersebut dikirim ke Fungsi yang terkait dengan menggunakan buku ekspedisi pengiriman.

b) Dokumen Pendukung

Pengaduan Perbaikan / Penggeseran Instalasi PLN didukung oleh dokumen:

- (1) Rekening listrik atau fotocopynya
- (2) Foto copy kartu identitas pelanggan atau yang meminta

c) Berkas Pengaduan dan Pengiriman Berkas

Setiap permintaan perbaikan / penggeseran instalasi PLN disusun dalam satu berkas, kemudian berkas dan dokumen pendukungnya setelah dicatat dikirim ke Fungsi Teknik dengan buku pengiriman atau di survei lebih lanjut.

d) Pengecekan Tunggakan atau Kewajiban Lainnya

Terlebih dahulu harus dicek kemungkinan masih ada kewajiban pelanggan yang belum dilunasi, antara lain : tunggakan rekening listrik dan atau tagihan susulan pemakaian tenaga listrik tidak sah dan atau angsuran BP. Apabila ternyata terdapat tunggakan rekening listrik dan atau kewajiban lain yang masih harus diselesaikan, maka kepada pelanggan diharuskan melunasi terlebih dahulu sebelum permintaan perubahan tarif diproses lebih lanjut. Pengecekan tunggakan dilakukan :

- (1) Sistem manual
- (2) Sistem informasi jaringan komputer

e) Perencanaan atau Survei

Untuk memberikan jawaban atas Pengaduan Perbaikan / Penggeseran Instalasi PLN disetujui atau tidak, diperlukan data teknik. Perencanaan dengan survei data teknik di lapangan dilakukan dengan menggunakan formulir survei.

f) Surat Jawaban

Berdasarkan hasil survei ditetapkan biaya yang harus dibayar pelanggan dan diberitahukan kepada pelanggan yang

bersangkutan dengan menerbitkan surat jawaban yang antara lain besarnya biaya tersebut dan tagihan lainnya bila ada.

g) Pelaksanaan Pembayaran

Petugas Fungsi Pelayanan Pelanggan membuat Kuitansi TUL I – 06 rangkap 4 (empat) untuk Pelayanan Pengaduan Perbaikan / Penggeseran Instalasi PLN. Pelanggan membayar biaya tersebut di loket kasir dan menerima kuitansi TUL I – 06 asli yang telah di kas register.

h) Pelaksanaan Perbaikan / Penggeseran Instalasi PLN

Untuk pekerjaan penggeseran Jaringan Tenaga Listrik atau Sambungan Luar Pelayanan atau Sanbungan Masuk Pelayanan harus dibuatkan PK Pemasangan / Pembongkaran SL (TUL I – 09) dan Berita Acara Pemasangan / Pembongkaran SL (TUL I – 10). Apabila perbaikan / penggeseran instalasi ini mengakibatkan Perubahan Data Induk Pelanggan di komputer atau berkaitan dengan APP harus dibuatkan PDL (TUL I – 11).

- c. Pada Acara : Penyuluhan PLN
Tempat : RRI
Tanggal : 17 Febuari 2010
Jam : 19.00-20.00 WIB
Nara Sumber : Asisten Manager Humas
Bapak H. Soeharmanto, SE
Nama Penanya : Bapak Suryo
Alamat : Mangkubumen, Surakarta
Pertanyaan : - Mengeluhkan rekening listrik
- Bagaimana cara penurunan daya
Jawaban : Jawaban dari Bapak H. Soeharmanto selaku AM Humas:

1) Rekening listrik : Pelayanan Pendaftaran

Pelanggan mengisi TUL I – 14 rangkap 2 (dua) kemudian diberi nomor agenda oleh petugas loket FPL TUL I – 14 dan lembar kedua diberikan pelanggan sebagai tanda terima. Untuk setiap Pelanggan dibuatkan Formulir Pengaduan Pelanggan (TUL I – 14) harus diberi nomor agenda dan Daftar Pengaduan Pelanggan (TUL I – 15) dan selanjutnya TUL I – 14 tersebut dikirim ke Fungsi yang terkait dengan menggunakan buku pengiriman.

a) Dokumen Pendukung

Dokumen pendukung pengaduan rekening listrik adalah rekening listrik yang dipermasalahkan atau fotocopynya.

b) Berkas Permintaan dan Pengiriman Berkas

Apabila untuk melayani pengaduan rekening listrik diperlukan penelitian oleh fungsi lain, maka berkas pengaduan rekening listrik dan dokumen pendukungnya dikirim ke fungsi terkait dengan menggunakan buku pengiriman. Berkas tersebut diberikan nomor agenda sesuai dengan nomor agenda pada TUL I – 14.

c) Pemeriksaan Data dan Koreksinya

Apabila di dalam penelitian ternyata ada kesalahan, maka segera dilakukan koreksinya oleh masing-masing fungsi terkait yang kemudian dibuatkan Berita Acara Perhitungan Kembali Pemakaian KWH / KVARH / KVA Maksimal (TUL II – 09).

d) Surat Jawaban

Berdasarkan Berita Acara yang dibuat oleh FBM tersebut, FPL membuat surat jawaban kepada pelanggan yang bersangkutan dan diberitahukan tentang hasil pemeriksaan / penelitian data, perbaikan rekening listrik dan

kelebihan atau kekurangan pembayaran serta penyelesaiannya lebih lanjut.

e) Pelaksanaan Pembayaran

Hasil penelitian dan perhitungan data rekening listrik dapat berupa kelebihan atau kekurangan bayar rekening pada bulan yang bersangkutan oleh pelanggan.

2) Cara Penurunan Daya

a) Pelayanan Pendaftaran

Pelanggan mengisi dan menandatangani Formulir Permintaan Penurunan Daya (TUL I – 01) rangkap 2 (dua).

Formulir Permintaan Penurunan Daya (TUL I – 01) dibuat rangkap 2 (dua) dan pada hari itu juga dicatat pada Agenda Permintaan Penurunan Daya TUL I – 02 yang disusun berdasarkan nomor urut agenda TUL I – 01, yang selanjutnya :

- TUL I – 01 lembar asli untuk Fungsi Pelayanan Pelanggan.
- Tembusan untuk pelanggan sebagai bukti tanda terima.

b) Dokumen Pendukung

Setiap permintaan penurunan daya didukung dokumen yang terdiri dari:

- Foto copy rekening listrik atau KPP.
- Foto copy KTP atau identitas diri lainnya dari permintaan dan atau pelanggan.
- Surat Kuasa apabila peminta bukan pelanggan yang bersangkutan.

c) Berkas Permintaan dan Pengiriman Berkas

Setiap permintaan penurunan daya dan dokumen pendukungnya disusun dalam satu berkas permintaan

penurunan daya. Pengiriman ke Fungsi Perencanaan atau Survei harus dilakukan dengan buku pengiriman.

d) Perencanaan / Survei

Untuk pelanggan tertentu, apabila dipandang perlu dilakukan perencanaan / survei karena akan mempengaruhi penyaluran tenaga listrik kepada pelanggan lainnya, misalnya penurunan daya dari sambungan TT ke TM atau dari TM ke TR.

e) Pengecekan Data Tunggakan / Hutang Pelanggan

Sebelum menerbitkan Surat Jawaban harus dicek terlebih dahulu kemungkinan masih ada tunggakan rekening listrik dan atau Tagihan Susulan OPAL yang belum dilunasi. Apabila masih ada, tentunya seluruh hutang pelanggan tersebut terlebih dahulu harus dilunasi.

f) Surat Jawaban

Setiap permintaan penurunan daya harus segera dibuatkan Surat Jawaban. Penandatanganan Surat Jawaban ditentukan lebih lanjut oleh Kepala Cabang. Mengacu pada teknik, maka Surat Jawaban dibuat dengan 2 (dua) cara :

(1) Surat Jawaban tanpa rencana survei.

Berdasarkan data teknik yang telah tersedia di loket pelayanan, permintaan yang disetujui pada hari itu juga diterbitkan surat jawaban yang disetujui / SJPS (TUL I – 03) dalam rangkap 3 (tiga) dan ditandatangani oleh pejabat yang ditunjuk.

SJPS dibagikan kepada :

- (a) Lembar asli untuk pelanggan
- (b) Tembusan kesatu untuk Fungsi Sekretariat
- (c) Tembusan kedua untuk FPL

(2) Surat Jawaban dengan rencana survei.

Berdasarkan data teknik hasil perencanaan / survei permintaan yang disetujui diterbitkan surat jawaban disetujui / SJPS (TUL I – 03) dalam rangkap 3 (tiga) ditandatangani oleh pejabat yang ditunjuk.

SJPS dibagikan kepada :

- (a) Lembar asli untuk pelanggan
- (b) Tembusan kesatu untuk Fungsi Sekretariat
- (c) Tembusan kedua untuk FPL

Nomor dan tanggal SJPS harus dicatat pada Agenda Permintaan keputusan Daya TUL I – 02, untuk menandakan bahwa permintaannya sudah ada jawaban. SJPS segera disampaikan kepada pelanggan diberikan sewaktu pelanggan datang ke loket FPL atau melalui pos, facsimile atau telex apabila permintaannya disampaikan melalui surat, facsimile atau telex. Apabila pelanggan langsung membayar biaya, maka FPL tidak perlu mengadakan Arsip Permintaan Menunggu Pembayaran.

Bagi pelanggan yang telah menerima SJPS ada 2 (dua) kemungkinan yang harus dilakukan :

- Penurunan daya dari 1 fasa pelanggan dapat langsung membayar biaya, tidak perlu menghubungi instalatir.
- Penurunan daya dari 3 fasa ke 1 fasa pelanggan harus menghubungi instalatir untuk merubah instalasi pelanggan antara lain kabel toevoer.

g) Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik

Pada transaksi penurunan daya tidak dibuat perjanjian jual beli tenaga listrik yang baru, melainkan dibuat suplemen.

h) Pelaksanaan Pembayaran

Dalam SJPS tercantum biaya yang harus dibayar pelanggan antara lain :

- (1) Biaya Perubahan, sesuai ketentuan Surat Keputusan Direksi PT. PLN (Persero) No. 033 K/471/DIR/1994
- (2) $UJL = (\text{Daya Baru} \times \text{Tarif UJL} / \text{VA}) - \text{UJL lama}$ yang tercatat dalam akuntansi PLN

Apabila akibat penurunan daya tersebut UJL pelanggan menjadi lebih, kelebihan UJL tersebut dapat dibayar kembali kepada pelanggan.

Kuitansi (TUL I – 06) dibuat rangkap 4 (empat) :

- (a) Lembar asli untuk pelanggan
- (b) Tembusan kesatu untuk Fungsi Keuangan
- (c) Tembusan kedua untuk FBL
- (d) Tembusan ketiga untuk FPL

Sebaliknya apabila UJL-nya kurang, pelanggan harus membayar kekurangannya. Pada prinsipnya pelanggan harus membayar UJL sesuai daya dan golongan tarifnya.

Pembayaran biaya tersebut dapat dilakukan melalui pemindahbukuan / transfer atau di Kas Kantor PT. PLN (Persero) Cabang / Ranting / Rayon. Dan setiap transaksi penerimaan UJL harus dicatat dalam Buku Pemantauan Permintaan Menunggu Penurunan Daya. Selanjutnya berkas pelanggan tersebut dimasukkan ke dalam berkas Permintaan Menunggu Penurunan Daya.

i) Pelaksanaan Penurunan Daya

Berdasarkan TUL I – 06, FPL membuat Perintah Kerja Pemasangan / Pembongkaran SL (TUL I – 09) harus ditandatangani oleh pejabat yang ditunjuk dikirimkan ke Fungsi Penyambungan, untuk melaksanakan penggantian

Alat Pembatas dan/ tanpa Alat Pengukur termasuk apabila SLP / SMP-nya harus diganti.

Fungsi Penyambungan membuat kode 7 / TUG 9, lalu dikirim ke Fungsi Perbekalan / gudang untuk pengambilan material APP. Setelah Fungsi Penyambungan melaksanakan penurunan daya setiap pemasangan / pembongkaran SL harus dibuat Berita Acara Pemasangan / Pembongkaran SL (TUL I – 10) ditandatangani pejabat yang ditunjuk.

Berita Acara Pemasangan / Pembongkaran SL (TUL I – 10) dibuat rangkap 4 (empat) :

- (a) Lembar asli untuk FPL
- (b) Tembusan kesatu untuk calon pelanggan
- (c) Tembusan kedua untuk Fungsi Penyambungan
- (d) Tembusan ketiga untuk FPM

Berdasarkan Berita Acara Pembongkaran / Pemasangan SL (TUL I – 10) yang diterima dari fungsi penyambungan. FPL membuat PDL (TUL I – 11) untuk melakukan perubahan data untuk pelanggan di komputer. PDL (TUL I – 11) dibuat dalam 2 (dua) rangkap :

- Lembar asli untuk Fungsi Pembuatan Rekening (Fungsi Pengolahan Data)
- Tembusan untuk arsip FPL

Berdasarkan PDL (TUL I – 11) data perubahan dicatat di Kartu Pelanggan (TUL I – 12A) atau (TUL I – 12B). Seluruh berkas / dokumen pelanggan, kecuali TUL I – 12A atau TUL I – 12B disimpan dalam Amplop Arsip Pelanggan (TUL I – 13).

- d. Pada Acara : PLN “Listrik Untuk Kehidupan Yang Lebih Baik”
- Tempat : RRI
- Tanggal : 17 Febuari 2010

Jam : 20.00-21.00 WIB
Nara Sumber : Asisten Manager Humas
Bapak H. Soeharmanto, SE
Nama Penanya : Bapak Suryo
Alamat : Mangkubumen, Surakarta
Pertanyaan : - Bagaimana caranya sambungan sementara?
- Bagaimana cara pengaduan apabila trafo
konsleting dan tegangan tidak sesuai?
Jawaban : Jawaban dari Bapak H. Soeharmanto
selaku AM Humas:

1) Cara Sambungan Sementara :

a) Pelayanan Pendaftaran

Pelanggan atau bukan pelanggan dapat menyampaikan permohonannya melalui :

- Telepon, surat, facsimile, telex
- Datang sendiri ke Loker PLN Cabang / Ranting / Rayon

Setiap permintaan yang diajukan pelanggan atau bukan pelanggan yang datang ke loket PLN harus dicatat pada formulir TUL I – 01, diisi dan ditandatangani pelanggan atau non pelanggan.

FPL memberi nomor Agenda TUL I – 01 dan dicatat pada Buku Agenda TUL I – 01 sesuai dengan nomor urut permintaan.

Tembusan ke – 2 (dua) TUL I – 01 untuk pelanggan atau non pelanggan sebagai tanda terima.

Apabila permohonan disampaikan melalui surat, telepon, facsimile, telex, maka yang membuat TUL I – 01 adalah petugas FPL. Harua dicantumkan pada Formulir TUL I – 01 nomor dan tanggal surat atau nomor telepon pemohon.

b) Dokumen Pendukung

Untuk memproses pendaftaran kepada pemohon diminta dokumen pendukung untuk permintaan sambungan sementara, yaitu :

- Fotocopy rekening listrik / KPP
- Fotocopy KTP / identitas dari peminta atau pelanggan
- Sket lokasi yang dimintakan penyambungan sementara

c) Berkas Permintaan dan Pengiriman Berkas

Apabila penyambungan sementara dilakukan survai, maka berkas permintaan penyambungan sementara dan dokumen pendukungnya dikirim ke Fungsi Perencanaan / Survai.

d) Perencanaan atau Survai

Perencanaan dengan survai data teknik di lapangan dilakukan oleh Fungsi Perencanaan / Survai dengan menggunakan formulir survai selanjutnya hasil survai tersebut dikirim ke FPL.

e) Surat Jawaban

Sambungan Sementara daya kecil (Daya 3500 VA ke bawah), langsung dapat dibuatkan Surat Jawaban dan saat itu juga dapat diberikan kepada pemohon. Surat jawaban berisi besarnya biaya yang harus dibayar, tanggal penyambungan, dan tanggal pembongkaran instalansi.

Apabila daya yang diminta cukup besar atau bukan pelanggan maka diperlukan survai. Berkas permohonan (TUL I – 01 dan sket lokasi) dikirim ke fungsi survai untuk pembuatan RAB penyambungan. Hasil survai berkas permohonan dan RAB dikirim ke FPL. Selanjutnya atas dasar hasil survai FPL membuat surat jawaban yang isinya biaya yang harus dibayarkan, tanggal penyambungan, dan tanggal

pembongkaran kemudian disampaikan kepada pemohon melalui surat atau facsimile.

Jika pemohon adalah pelanggan, harus dicek dulu tunggakan rekening atau hutang – hutang yang lain apabila ada maka kewajiban tersebut diselesaikan dulu sebelum dibuatkan surat jawaban.

f) Biaya – biaya yang Diperhitungkan

Biaya – biaya yang diperhitungkan kepada pelanggan atau non pelanggan sebagai berikut :

(1) Biaya pengadaan fasilitas sambungan

Biaya pengadaan fasilitas sambungan terdiri dari :

- (a) Biaya investasi guna melayani pembeli yang juga menjadi pelanggan PLN dibebankan 50 % (lima puluh persen) kepada pelanggan.
- (b) Biaya investasi untuk melayani pembelian bukan pelanggan PLN dibebankan sepenuhnya kepada pihak pembeli.
- (c) Pada dasarnya kebutuhan anggaran untuk kepentingan Multiguna Ekspor dihitung secara terbuka atau transparan dengan opsi (pilihan) bagi pihak pembeli untuk mengadakan sendiri fasilitas yang diperlukan.

(2) Biaya pemakaian atau Multiguna Ekspor

Biaya ini terdiri dari :

- (a) Biaya Beban : NIHIL.
- (b) Faktor perbandingan harga WBP / LWBP : $K = 1$.
- (c) Biaya kelebihan kVArh : kelebihan kVArh dikenakan untuk setiap kVArh yang melewati batas faktor daya 0,80 dengan tarif disamakan dengan edaran Nomor 8. E / 012 / DIR / 2000.

- (d) Biaya pemakaian kWh : Biaya pemakaian dihitung atas dasar tarif golongan M (tarif multiguna) dikalikan faktor pemanfaatan berdasarkan tegangan pelayanan dan peruntukan energinya.

g) Pembayaran

- (1) Biaya pengadaan fasilitas jaringan / penyediaan fasilitas jaringan dilunasi / diselesaikan selambat – lambat nya 7 (tujuh) hari sebelum tenaga listrik disalurkan.
- (2) Untuk Multiguna Ekspor dengan masa pelayanan kurang dari 1 (satu) bulan, biaya pemakaian dibayar di muka dan akan diperhitungkan setelah pelayanan berakhir.
- (3) Apabila Multiguna Ekspor dengan masa pelayanan melampaui 30 hari, maka :
 - (a) Biaya pemakaian dibayar di muka untuk setiap 30 (tiga puluh) hari berdasarkan jumlah kWh yang telah direncanakan dan disepakati dalam perjanjian jual belinya.
 - (b) Apabila pada masa 30 hari yang bersangkutan ternyata pemakaian kWhnya diperkirakan akan melampaui jumlah yang disepakati, maka PLN memberitahukan dan menagihkan kekurangannya untuk dilunasi oleh pihak pembeli sebelum masa 30 (tiga puluh) hari yang bersangkutan berakhir.

FPL membuat kuitansi TUL I – 06 rangkap 4 (empat), lalu dikirim ke kasir PLN. Pelanggan atau non pelanggan membayar biaya di kasir dan menerima kuitansi TUL I – 06 lembar asli yang telah di Kas – register dan ada cap tanda tangan Pemimpin.

Kuitansi TUL I – 06 tembusan kesatu dan kedua dikirim ke Fungsi Keuangan dan tembusan ketiga untuk arsip FPL. Kuitansi ini dicatat pada Buku Pemantauan Permintaan

Penyambungan Sementara (TUL I – 07) dan Daftar Pembayaran Penyambungan Sementara.

h) Perhitungan Akhir

Pada saat masa Pelayanan Multiguna Ekspor sebagaimana disepakati telah berakhir, maka dilakukan perhitungan akhir atas seluruh biaya – biaya yang menjadi tanggungan pembeli.

(1) Pemakaian kWh keseluruhan $>$ (lebih besar dari) kWh yang disepakati dalam perjanjian : Pembeli membayarkan kekurangan biaya pemakaian selambat – lambatnya 10 (sepuluh) hari sejak masa pelayanan berakhir.

(2) Pemakaian kWh keseluruhan $<$ (lebih kecil dari) kWh yang disepakati dalam perjanjian. Bila energi kWh yang disepakati tidak terserap seluruhnya sampai saat Multiguna Ekspor berakhir maka perlakuannya sebagai berikut :

Khusus untuk Multiguna Ekspor tegangan rendah dengan waktu kurang 30 (tiga puluh) hari dan Multiguna Ekspor untuk kepentingan yang dapat dikategorikan dengan tarif rumah tangga, kWh yang tidak terserap dianggap sudah dipakai dan tidak ada restitusi.

Bagi pembeli yang menjadi pelanggan PLN, kelebihan kWh yang sudah dibayar berdasarkan transaksi multiguna Ekspor boleh dikompensasikan dengan kWh dalam tagihan rekening bulanannya. Artinya pemakaian kWh pada bulan yang bersangkutan dikurangi dengan kWh kelebihan multiguna Ekspor sebagai dasar perhitungan tagihan rekening bulanannya, (yang diperhitungkan dengan tagihan bulanan adalah angka pemakaian kWh, bukan nilai rupiahnya).

Bagi pembeli yang bukan pelanggan PLN, kelebihan kWh yang tidak terpakai dianggap sudah terpakai dan tidak ada restitusi atas uang muka yang telah dibayar.

i) Pelaksanaan Sambungan Sementara

Pembuat Perintah Kerja Pemasangan / Pembongkaran SL (TUL I – 09). Berdasarkan kuitansi TUL I – 06 Pembayaran Biaya Penyambungan Sementara FPL membuat PK (TUL I - 09) dan ditandatangani oleh pejabat yang ditunjuk, lalu dikirim ke Fungsi Penyambungan. Formulir TUL I – 09 dibuat 2 lembar yaitu :

- Satu lembar untuk pelaksanaan penyambungan sementara
- Satu lembar untuk penghentian penyambungan sementara

Pembuatan Berita Acara Pemasangan / Pembongkaran (TUL I – 10). Fungsi penyambungan melaksanakan penyambungan sementara sesuai dengan tanggal yang telah ditetapkan dan membuat berita Acara Pemasangan SL (TUL I – 10). Fungsi Penyambungan melaksanakan pemutusan kembali sesuai dengan tanggal berakhir sambungan sementara. Pada saat berakhirnya penyambungan sementara, Fungsi Penyambungan harus mengembalikan sambungan listrik pelanggan seperti keadaan semula. Pada saat itu harus dibuat Berita Acara Pembongkaran penyambungan sementara (TUL I – 10) dan mengembalikan ke gudang, menggunakan kode 3.

2) Cara Pengaduan trafo konsleting dan tegangan tidak sesuai

- a) Bersifat Teknis : listrik padam, APP hilang / rusak, gangguan instalasi PLN, tegangan tidak sesuai dan sebagainya.

Jenis pengaduan ini dapat berasal dari luar PLN (pelanggan, masyarakat umum, media massa) dan dari dalam PLN (pembaca meter, pegawai).

(1) Pelayanan Pendaftaran

Pelanggan mengisi TUL I – 14 rangkap 2 (dua) kemudian diberi nomor agenda oleh petugas loket FPL TUL I – 14 dan lembar kedua diberikan pelanggan sebagai tanda terima. Untuk setiap Pengaduan Pelanggan (TUL I – 14) harus dicatat pada Daftar Pengaduan Pelanggan (TUL I – 15) dan selanjutnya TUL I – 14 tersebut dikirim ke Fungsi yang terkait dengan menggunakan buku pengiriman.

(2) Dokumen Pendukung

Dokumen pendukung pengaduan lainnya adalah : Fotocopy rekening listrik. Khusus untuk permintaan pindah dari kode golongan 0 ke kode golongan 1 (ABRI) perlu surat ketetapan instansi ABRI yang bersangkutan.

(3) Berkas Permintaan dan Pengiriman Berkas

Berkas pengaduan lainnya dan dokumen pendukungnya dicatat dalam Daftar Pengaduan Pelanggan (TUL I – 15) dan dikirim ke fungsi terkait.

(4) Perencanaan / Survei

Berdasarkan pengaduan yang diterima, fungsi yang terkait melakukan kegiatan pemeriksaan dan penyelesaian. Hasil pemeriksaan dan penyelesaian tersebut dikirim ke FPL untuk dicatat pada Daftar Pengaduan Pelanggan (TUL I – 15).

(5) Pengecekan Tunggakan atau Kewajiban Lainnya

Terlebih dahulu harus dicek kemungkinan masih ada kewajiban pelanggan yang belum dilunasi, antara lain : tunggakan rekening listrik dan atau tagihan susulan pemakaian tenaga listrik tidak sah dan atau angsuran BP. Apabila ternyata terdapat tunggakan rekening listrik dan atau kewajiban lain yang masih harus diselesaikan, maka kepada pelanggan diharuskan melunasi terlebih dahulu

sebelum permintaan perubahan tarif diproses lebih lanjut.
Pengecekan tunggakan dilakukan :

- (a) Sistem manual
- (b) Sistem informasi jaringan komputer

(6) Surat Jawaban

Berdasarkan hasil survei apabila dalam pemeriksaan/ penelitian ternyata terdapat biaya yang harus dibayar, maka kepada pelanggan diberikan surat jawaban antara lain berisi tentang besarnya biaya tersebut.

(7) Pelaksanaan Pembayaran

Untuk pengaduan lainnya dikenakan biaya sesuai ketentuan yang berlaku dan Fungsi Pelayanan Pelanggan membuat Kuitansi TUL I – 06 rangkap 4 (empat). Pelanggan membayar di loket kasir PLN dan menerima Kuitansi TUL I – 06 asli yang telah di kas register.

(8) Pelaksanaan Perbaikan

Apabila diperlukan penggantian SL, maka dibuatkan PK (TUL I – 09) dan Berita Acara Pemasangan / Pembongkaran SL (TUL I – 10).

Apabila perbaikan ini mengakibatkan Perubahan Data Induk Pelanggan di komputer atau berkaitan dengan APP harus dibuatkan PDL (TUL I – 11). PK tersebut dikirim ke Seksi Penyambungan, selanjutnya membuat kode 7 / TUG 9 dikirim ke Fungsi Gudang untuk pengambilan material yang diperlukan.

Pengaduan pelanggan (TUL I – 14) yang telah diselesaikan dikirim kembali oleh fungsi yang terkait ke FPL dan dicatat pada Daftar Pengaduan Pelanggan (TUL I – 15) pada kolom tindakan yang diambil. Daftar Pengaduan Pelanggan (TUL I – 15) dibuat rangkap 2 (dua), yaitu :

- Asli untuk kepala Cabang
- Tembusan untuk Arsip FPL

Menurut pengamatan penulis sebaiknya dalam penyampaian keluhan pelanggan perlu diadakan penyuluhan oleh PLN. Supaya warga tidak kebingungan dalam menyampaikan keluhannya.

B. Penerimaan Keluhan Pada Bagian Humas

Keluhan-keluhan dari pelanggan diterima pada pihak PLN, pada bagian Humas. Karena bagian Humas yang berperan penting pada keluhan-keluhan pelanggan. Dimana pihak Humas menjadi penengah antara PLN dengan masyarakat dan mencari solusi yang terbaik. Keluhan-keluhan yang berasal dari unit-unit terdekat ditampung oleh bagian Humas masing-masing unit. Kemudian dilaporkan pada bagian Unit Sentral agar dapat ditindak lanjuti. Sehingga keluhan dari masyarakat dapat tertampung dengan baik.

C. Seleksi Keluhan

Setelah keluhan-keluhan pelanggan tersebut masuk pada bagian Humas unit-unit terdekat kemudian dilaporkan pada Humas Sentral, kemudian Humas Sentral menyeleksi apakah keluhan itu merupakan SARA atau tidak. Setelah itu surat-surat keluhan asli digandakan, yang asli disimpan dalam arsip dan yang digandakan ditempel pada form-form seperti tabel berikut :

Dibawah ini adalah Form Untuk Keluhan Pelanggan dari Media Cetak :

PT PLN (Persero)

Wilayah Jawa Tengah dan Daerah Istimewa Yogyakarta

Area Pelayanan Jaringan Surakarta

Divisi Hukum dan Humas

Tahun	2010																								
Bulan	JAN		PEB		MART		APR		MEI		JUNI		JULI		AGT		SEPT		OKT		NOP		DES		
Tanggal	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25
Media	KOMPAS					SUARA MERDEKA					JAWA POS					SOLO POS					JOLO SEMAR				
Halaman	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25
Kolom	1		2			3			4			5			6			7			8			9	
Jenis Berita																									

Keterangan dari tabel diatas adalah :

1. Pada Kolom Bulan diberi penanda (arsir) bulan pada waktu pelanggan menyampaikan keluhannya
2. Pada Kolom Tanggal diberi penanda (arsir) pada tanggal pelanggan menyampaikan keluhannya
3. Pada Kolom Media diberi penanda (arsir) pada media cetak dimana pelanggan menyampaikan keluhannya
4. Pada Kolom Halaman diberi penanda (arsir) halaman dimana keluhan pelanggan disampaikan
5. Pada Kolom Kolom diberi penanda (arsir) letak kolom berapa keluhan disampaikan

Setelah mengisi form tersebut, kemudian dibagikan pada Manager, Asisten Manager (ASMAN) Pemasaran dan Niaga (SARNI), ASMAN Keuangan, ASMAN Rencana, ASMAN Sumber Daya Manusia dan Administrasi, ASMAN Distribusi, Ahli Kenkor dan Ahli Penlos.

Menurut pengamatan penulis sebaiknya penataan klipng keluhan pelanggan baik melalui unit-unit terdekat dan dari media(cetak dan talk show), sebaiknya harus lebih dirapikan menurut tanggal termuda, supaya lebih mudah saat melakukan pencarian. Karena Dan menurut pengamatan penulis semua arsip keluhan pelanggan lebih diperhatikan supaya semua tidak ada yang hilang.

D. Rapat Evaluasi

Semua pihak PLN menerima keluhan dari bagian HUMAS, jika keluhan itu menyangkut dari bagian-bagian yang ada pada PLN kemudian melakukan evaluasi dengan rapat untuk memecahkan solusinya. Dan keluhan terbanyak adalah pada bagian Distribusi (Gangguan Jaringan) :

Pelanggan mengeluhkan pemadaman bergilir yang tidak diberitahukan jadwal dan trafo yang sering konsleting apabila hujan.

Mengutip pada (wawancara tanggal 15 Febuari oleh Bapak H. Soeharmanto, SE pada jam 11.00 WIB)

E. Tindak Lanjut

Setelah rapat evaluasi pada bagian PLN yang mendapat banyak keluhan kemudian mencari solusi yang terbaik untuk pelanggan. Hasil solusi mengutip dari Asisten Manajer Bagian Humas Bapak Soeharmanto adalah sebagai berikut :

1. Pemadaman bergilir telah dilakukan penjadwalan, akan tetapi mungkin dari perangkat desa setempat belum mengumumkan secara resmi. Akan segera ditindak lanjuti agar tidak merugikan rumah tangga, pemerintahan maupun perusahaan.
2. Berdasarkan pengaduan yang diterima, fungsi yang terkait melakukan kegiatan pemeriksaan dan penyelesaian. Hasil pemeriksaan dan penyelesaian tersebut dikirim ke FPL untuk dicatat pada Daftar Pengaduan Pelanggan (TUL I – 15). Kemudian akan diteliti lebih lanjut kesalahan pada trafo apakah kerusakan dikarenakan faktor alam (adanya hewan yang tersangkut pada kabel sehingga kosleting, petir dan pohon menyentuh kabel listrik) atau faktor tegangan yang berlebihan atau bisa juga faktor masyarakat yang mengambil kabel listrik.

Dari pembahasan dan solusi diatas, kemudian pihak Distribusi mengembalikan pada pihak Humas, dan pihak Distribusi segera menyelesaikan keluhan tersebut, supaya memberikan kepercayaan masyarakat terhadap PLN.

1. Pihak Humas mendatangi unit-unit terdekat dan memberikan solusi atas rapat evaluasi keluhan tersebut. Dengan cara berbicara langsung pada pelanggan yang menyampaikan keluhan tersebut.
2. Menjawab pada media masa pada pelanggan yang menulis keluhan tersebut, dan pada media itu juga pihak Humas memberikan solusi.

Jadi pihak PLN dalam melayani keluhan pelanggan secara cepat, selambat-lambatnya 2 minggu setelah keluhan itu masuk. Dan pelanggan akan mendapatkan pemecahan masalah atau solusinya. Karena PLN tidak akan menghilangkan kepercayaan masyarakat. Sebagai bukti kualitas pelayanan di

PT. PLN (Persero) APJ Surakarta Kota termasuk salah satu yang terbaik dalam mencapai kepuasan pelayanan pelanggan, yaitu :

1. Dalam tahun 2008 ini, dipersiapkan sebagai nominator calon penerima piala CITRA PELAYANAN PRIMA dari presiden RI.
2. Nilai tingkat kepuasan pelayanan pelanggan pada tahun 2007 mencapai 4,42 dari nilai maksimum 5, hal ini didapat dari penilaian atas kepuasan pelanggan oleh lembaga independen dari Universitas Gajah Mada Yogyakarta.
3. Meraih penghargaan Piala Direktur Utama PLN pada tahun 2003 dan Menteri ESDM pada tahun 2004.
4. Nilai kinerja 3 tahun terakhir K1.

Seluruh bisnis proses pelayanan PT. PLN (Persero) UPJ Surakarta Kota telah mendapatkan sertifikat Sistem Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001 : 2000. Untuk fungsi pelayanan pelanggan (TUL I sampai dengan VI) sertifikat diterbitkan oleh PT. AJA Registrars sejak tahun 2005. sedangkan fungsi pelayanan jaringan (Pemeliharaan dan Penanganan Gangguan) Sertifikat diterbitkan oleh PT. Sucofindo sejak bulan Oktober 2007.

B A B V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari paparan yang telah dikemukakan, Humas PT.PLN (Persero) APJ Surakarta mempunyai peranan dan tugas yang sangat vital bagi kelangsungan citra perusahaan yang diwakilinya.

Prosedur adalah rencana yang menetapkan suatu metode penanganan yang dibutuhkan untuk aktivitas-aktivitas yang akan datang. Prosedur merupakan pedoman untuk bertindak bukan untuk berfikir dan ia menguraikan cara yang tepat untuk menyelesaikan suatu kegiatan tertentu. Prosedur merupakan urutan-urutan kronologis dari tindakan yang dibutuhkan.

Prosedur Pelayanan Keluhan Pelanggan adalah sebagai berikut :

1. Penyampaian Keluhan :

Pelanggan yang kurang puas dalam pelayanan PLN menyampaikan keluhan bisa melalui unit-unit terdekat dan melalui media (cetak maupun talk show)

2. Penerimaan Keluhan Pada Bagian Humas :

Keluhan yang berasal melalui unit-unit terdekat ditampung oleh Humas unit-unit terdekat dan dilaporkan pada unit Sentral

3. Seleksi Keluhan :

Keluhan-keluhan yang berasal melalui unit-unit terdekat dan dilaporkan pada unit Sentral. Dan dari unit Sentral diseleksi apakah keluhan itu merupakan SARA atau tidak

4. Rapat Evaluasi :

Setelah bagian Humas menyeleksi keluhan kemudian digandakan dan dimasukkan pada form-form. Bagian-bagian yang terbanyak melakukan rapat evaluasi untuk mendapatkan solusi

5. Tindak lanjut

Bagian-bagian yang mendapat keluhan dan melakukan rapat evaluasi untuk mendapatkan solusi dan solusinya adalah sebagai berikut :

Ditanggapi oleh PLN dengan adanya pelayanan berupa : SIMANIS, i-SMS, SOPP, PRAQTIS, PDPI, SIGADIS, Trafo Bergerak, PDKB-TM, khusus untuk layanan penyambungan baru dan perubahan daya sampai 2200 VA dapat dilayani melalui program “ ONE DAY SERVICE “

Jadi prosedur pelayanan pelanggan dapat terselesaikan dengan baik, dengan cara menjawab semua keluhan pelanggan baik melalui balasan dimedia massa, melakukan penyuluhan-penyuluhan,talk show di radio, maupun melakukan penjelasan secara langsung pada unit-unit terdekat.

B. Saran

Terdapat beberapa kekurangan yang penulis alami ketika penulis melaksanakan Kuliah Kerja Magang (KKM) 2010 baik dari pihak PT. PLN (Persero) APJ Surakarta maupun dari pihak D III Manajemen Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sebelas Maret Surakarta.

Saran bagi PT. PLN (Persero) APJ Surakarta

1. Mengingat pengamatan penulis sebaiknya penataan kliping sebaiknya harus lebih dirapikan menurut tanggal termuda, supaya lebih mudah saat pencarian.
2. Mengingat pengamatan penulis sebaiknya penataan semua arsip yang ada di bagian Humas PT. PLN (Persero) APJ Surakarta sebaiknya lebih diperhatikan supaya semua tidak ada yang hilang.
3. Mengingat pengamatan penulis perlu adanya penyuluhan oleh PLN agar prosedur penyampaian keluhan pelanggan tidak membingungkan oleh pelanggan

DAFTAR PUSTAKA

- Ali Muhammad. 2000. *Manajemen*. Jakarta : Erlangga
- Amin Widjaja. 1995. *Manajemen dan Pemasaran*. Surabaya : Bina Aksara
- Handoko T. Hani. 1995. *Manajemen Edisi Ke-2*. Yogyakarta : BPFE.
- Hadari Nawawi, 1989, *Pengawasan Melekat Dilingkungan Aparatur Pemerintah* , Jakarta, Erlangga
- Koontz Harold, O' donnel Cyrill, Weihrich, 1989, *Intisari Manajemen*, Jakarta, Bina Aksara
- Moekijat. 1990. *Kamus Manajemen. Bandung* : Mandar maju.
- Zulian Yamit. 2001 . *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Yogyakarta, Erlangga
- (www.google.com), (<http://blog.re.or.id/prosedur.htm>)
- (www.google.com), (<http://www.StirtzGroup.com>.)